

Ombudsman Manitoba

Administrative
Accountability

Ombudsman Manitoba



750 - 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
Email: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Piece 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca
www.ombudsman.mb.ca

December 2004

The Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with Section 42 of *The Ombudsman Act*, I am pleased to submit the thirty-fourth Annual Report of the Ombudsman for the calendar year January 1, 2003 to December 31, 2003.

Yours very truly,

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman



TABLE OF CONTENTS

Personnel at December 2003	A Message from the Ombudsman	4-9
Ombudsman Division:		
Donna M. Drever	Missions and Values of the Office of the Ombudsman	10
Deputy Ombudsman		
Corinne Caron	Strategic Plan of the Office of the Ombudsman	11
Senior Investigator		
Cheryl Rittlbauer	Year 2003 in Review	12-13
Senior Investigator		
Robert Baker	Statistics	14-22
Investigator		
Linda Barker	Provincial Government Case Summaries	24
Investigator		
Debra DeGraeve	Manitoba Conservation	25-30
Investigator		
Robert W. Gates	Manitoba Family Services and Housing	31-32
Investigator		
Kris Ramchandrar	Manitoba Finance	33-36
Investigator		
Wanda Slomiany	Manitoba Health	37-38
Investigator		
Marni Yasumatsu	Manitoba Justice and Attorney General	39-50
Investigator		
Jack Mercredi	Manitoba Transportation and Government Services	51-54
Intake Office/Investigator		
Brandon Office:	Child and Adolescent Services	55-58
Janet Wood	Youth-Related Complaints and Enquiries Involving	
Senior Investigator	Manitoba Family Services and Housing	59-60
Mel Holley		
Investigator	Boards and Corporations	61-66
Sharon Krakowka	Manitoba Hydro	67-68
Intake/Office Manager		
Access & Privacy Division:	WCB and WCB Appeal Commission	69-70
Peter Bower		
Executive Director	Municipal Government Case Summaries	71
Gail Perry	City of Winnipeg	72-76
Manager, Compliance Review	Other Municipalities	77-81
Nancy Love		
Manager, Compliance Investigation	Legislation	82
Patricia Cox		
Compliance Investigator		
Valarie Gural		
Compliance Investigator		
Carol Markusoff		
Compliance Investigator		
Darren Osadchuk		
Compliance Investigator		
Kim Riddell		
Compliance Investigator		
Candace Russell		
Compliance Investigator		
Aurele Teffaine		
Compliance Investigator		
Administration:		
Laura Foster		
Office Manager		
Helen Hicks		
Administrative Support Clerk		
Jacquie Laberge		
Intake Assistant		
Felicia Palmer		
Administrative Support Clerk		



Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

A Message from the Manitoba Ombudsman

ESTABLISHED IN 1970 AND STILL RELEVANT

In 1970, the Manitoba Legislature proclaimed The Ombudsman Act which established an independent office of the Legislative Assembly to investigate complaints against departments and agencies of the provincial government relating to matters of administration. With its broad powers of investigation the office provided people, who felt they had been treated unfairly by government, with an avenue to obtain a thorough, impartial review of actions and decisions of government.

If, after investigating a complaint, the Ombudsman comes to an objective opinion that the complaint is valid, the Ombudsman has the powers to formally recommend corrective action and to report publicly. Many concerns, however, are resolved without the need for formal recommendations or public scrutiny. Even when the Ombudsman cannot support a complaint, the process of providing an independent review and an objective opinion in most cases assists not only in resolving concerns, but also in building public trust and confidence in the fairness of government administrative actions.

While the primary role of the Ombudsman is to investigate complaints, there is a much more important role that this office plays in terms of the value it brings in enhancing the principles of open, transparent and accountable government. This role was recognized in 1970 and I believe it is an even more relevant role today.

Democratic principles have been built into our parliamentary system of government and the role of the Ombudsman has been recognized as an integral part of the mechanisms that support compliance with these principles. This recognition was quite evident in 2003 when the Commonwealth Heads of Government met in Abuja, Nigeria, and fully endorsed the recommendations of their Law Ministers on what is referred to as the Latimer House Guidelines, which specified the "Commonwealth Principles on the Accountability of and the Relationship Between the Three Branches of Government". Of particular interest was the support for the role of independent oversight bodies. The guidelines read:

Oversight of Government

The promotion of zero-tolerance for corruption is vital to good governance. A transparent and accountable government, together with freedom of expression, encourages the full participation of its citizens in the democratic process.

Steps which may be taken to encourage public sector accountability include:

The establishment of scrutiny bodies and mechanisms to oversee Government, enhances public confidence in the integrity and acceptability of government's activities. Independent bodies such as Public Accounts Committees, Ombudsmen, Human Rights Commissions, Auditors-General, Anti-corruption commissions, Information Commissioners and similar

oversight institutions can play a key role in enhancing public awareness of good governance and rule of law. Governments are encouraged to establish or enhance appropriate oversight bodies in accordance with national circumstances. Government's transparency and accountability is promoted by an independent and vibrant media which is responsible, objective and impartial and which is protected by law in its freedom to report and comment upon public affairs.

It is encouraging to see the articulation of these principles by the Heads of Commonwealth Governments. It is even more encouraging to note that Manitoba Legislatures over the years have shown their commitment to these principles with the passing of *The Ombudsman Act*, access and privacy legislation, human rights legislation, an *Auditor General's Act*, etc. I believe that while, it is critical to commit to these principles through the passing of legislation, it is also vital that government demonstrates commitment to these principles in a visible way through its decisions and actions.

The demand for public accountability seems to be on the increase as a result of various instances of questionable behaviour by some governments that have resulted in specialized inquiries that conclude with disclosures of wrong doing. Visible commitment to independent oversight is critical when public cynicism, distrust, and disillusionment are at a high level.

In past annual reports, I have commented that there is a price to pay in safeguarding the public's democratic right to open, transparent and accountable government. Ensuring that people receive fair and equitable treatment has its rigors for government. Time and money are required to ensure that these democratic rights are respected. Government must be prepared to endure intense scrutiny, opposition, and criticisms that come from meaningful public participation in matters of public interest when people raise questions, seek answers and voice concerns.

Empowering public participation in government decisions and actions not only enhances accountability, transparency and openness, it is also a positive way of revealing good governance and disclosing where government truly serves the public interest.

REFLECTIONS FROM THE PAST

Looking back over the twenty-six years that I have worked in the Manitoba Office of the Ombudsman, the last eleven in the capacity of Ombudsman, I have come to the realization that the challenges, the successes, and the frustrations that come with the work are not much different than those experienced by the first Ombudsman, Mr. George W. Maltby, with whom I had the pleasure of working during the first four years of my service with the Office of the Ombudsman. In looking back at Mr. Maltby's 1978 annual report to the Legislative Assembly, I see many similarities in the issues that our office faces now. The following case from Mr. Maltby's 1978 annual report is worth noting as it demonstrates the extraordinary effort sometimes needed to resolve a dispute, an effort which, unfortunately is still needed, from time to time, today.

Briefly, this case centered around a dispute over a \$100 security deposit involving the Rentalsman. The Ombudsman had to go to great lengths before the matter was finally resolved. Mr. Maltby's annual report provided the details of the case which showed that common sense and reason were lost to defensive rhetoric and intransigence resulting in thousands of dollars of effort to resolve a \$100 dispute.

In this case, the Ombudsman, after investigating the dispute, came to the opinion that no tenancy agreement existed between a landlord and a tenant and that the Rentalsman should

return the \$100 security deposit to the tenant. Rather than accepting the opinion of the Ombudsman, the department initiated an arbitration process resulting in the arbitrator saying that law, equity, and common sense require the security deposit of \$100.00 to be paid to the tenants.

The arbitrator went on to say:

A man who could find such a tenancy agreement in this situation could also speak with inner conviction of Jonah's agreeing to reside temporarily in the belly of the whale.

Subsequently the security deposit, plus interest, was sent to the tenant bringing the dispute to a right and proper conclusion.

Mr. Maltby commented on the case in his annual report saying that although it was heavy going for what amounted to \$100.17, the Ombudsman must be tenacious when he believes there has been an injustice.

This was in 1978, but what Mr. Maltby stated then is relevant today. The Ombudsman must not only be tenacious, but must also be vigilant in carrying out his/her duties and responsibilities on behalf of the Legislative Assembly.

One would hope that after all these years, such issues would rarely arise and that the Ombudsman's opinions and recommendations would always be given the acknowledgement and respect they require to bring about timely, inexpensive, fair, and reasonable resolution to disputes. My experience, however, suggests that these issues arise more often than they should.

Since 1994, my annual reports have brought forward cases where I have felt the role of this office has not received the respect that it should. Respect for the role of this office is essential if it is going to have the credibility needed to serve the public, the Legislature and the Government effectively.

THE OBSTACLES

The primary objective of this office under *The Ombudsman Act* is to provide an independent and impartial review of complaints against government and to facilitate the resolution of valid complaints in a timely, informal, non-adversarial, and non-legalistic manner. Challenges in meeting this objective come from a lack of understanding or misconceptions about the role of this office and from our limitation in terms of educational and outreach activities, including outreach to communities that would benefit from a greater awareness of this office.

There is also the ongoing challenge created when there are insufficient resources to meet the needs of an expanding jurisdiction and public demands for service in a system of governance that is becoming larger and more complex and from which people are feeling more isolated and powerless. Managing activities with insufficient resources is challenging, but I suppose one must endure this reality.

Harder to endure are unnecessary impediments largely unrelated to resources that have a negative impact on the value of this office to the Legislative Assembly, the government, and the public. Sometimes to a greater and sometimes to the lesser

degree, this office has experienced reactions and behaviours that do not support the public interest in demonstrating an open, accountable, and transparent government that is interested in identifying and resolving legitimate disputes. I have categorized some of these behaviours and activities as follows:

Looking to Legalize Rather Than Looking for Fairness

Just as we expect our government to act lawfully, we also expect it to act fairly. Clearly, public bodies have the responsibility to act lawfully and fairly. In fact, one would think that these principles should complement each other. It is discouraging at times, however, when it seems that public bodies use the law to avoid the encumbrance of acting fairly.

Too often, we find that a public body turns to legal arguments to dispute the Ombudsman's findings that an action, decision or omission by a public body has resulted in a valid grievance for a person. The most common argument is that the public body would not be found legally liable for its actions in a court of law because there was no negligence or bad faith involved. Another argument is that the aggrieved person can seek a remedy through the courts. These arguments do not address the matter of fairness, nor do they recognize the lawful role of the Ombudsman to resolve disputes through informal, non-legalistic, and independent investigation of complaints.

Fairness is not served by suggesting that a public body is not legally liable for its actions, thereby circumventing accountability for an administrative act, decision or omission that may be unfair or unreasonable. Fairness is not served by expecting people to go to court where there is an economical alternative for reviewing and resolving disputes on behalf of the Legislative Assembly as intended by The Ombudsman Act.

Actions of public bodies to unnecessarily legalize a process that, under The Ombudsman Act, was intended to be an alternative to costly, protracted, and formal legal processes, shows disregard for the role of the Ombudsman and is just wrong.

Worrying About Precedents

At times our office is faced with an unwillingness to accept a recommendation by the Ombudsman for fear of setting a precedent. Some public bodies have presumed that acknowledging a valid complaint and accepting the recommendation of the Ombudsman binds the public body to handle all such complaints similarly. This presumption is mistaken and not supported by the facts.

The Ombudsman Act establishes a process that is not structured to create precedents. The Ombudsman has no power to compel a public body to accept any opinion or recommendation of the Ombudsman. There is a restriction on the admissibility, in any court, of evidence gathered by the Ombudsman in the course of an investigation. The Ombudsman cannot be called to give evidence in any court in respect of anything coming to his/her knowledge in the exercise or performance of the functions and duties under the Act. Clearly, no legal precedent is set by accepting the Ombudsman's findings, opinions or recommendations, though they may be persuasive.

While there may be similarities in the nature of complaints, I have found over the years that there are always subtle or significant differences in facts or circumstances that require consideration of the merits in each individual situation. If, after considering the merits of a

particular case, the Ombudsman feels there are grounds to make a recommendation to resolve a valid grievance, I believe the respective public body is obliged to review the merits of the case and consider the Ombudsman's opinion and recommendation. If the merits of the case and fairness support acceptance of the Ombudsman's opinion and recommendation, then acceptance is the right thing to do.

Fear of setting a precedent is no reason to reject an opinion or recommendation of the Ombudsman that is based on the merits of a particular case and on fairness.

Reluctance to Acknowledge Mistakes

Government is made up of people who undertake thousands of actions and decisions daily that impact on our lives. As people are fallible, it should be of no surprise to anyone that from time to time mistakes are made. The role of the Ombudsman is to receive and investigate complaints about administrative actions and decisions made by people who are accountable to government.

The willingness of a public body to acknowledge a mistake and to resolve a problem brings credibility to the organization and shows commitment to principles of openness and accountability. There should be no shame or blame in acknowledging an error. There should be no reluctance to apologize for a mistake or to take action to remedy a valid grievance. In most cases it should be and is a straight forward process.

Unfortunately, however, there are cases where much time and effort is spent on attempting to resolve a valid grievance. These often occur when a public body is more concerned about defending its actions or decisions that are the subject of our investigation than it is about resolving the dispute. Perhaps it is felt that acknowledging a mistake may affect the credibility of the organization or that defending an erroneous act or decision demonstrates loyalty to the staff and/or the organization. There may be a fear of being penalized or embarrassed by acknowledging a mistake. Whatever the reasons, these cases, while few, are frustrating, unnecessarily protracted, and costly. They suggest a lack of regard for the role of the Ombudsman in resolving valid disputes in a timely, informal manner and they tend to undermine the public's trust and confidence in open and accountable government.

Overreacting to Financial Implications

Recommendations by the Ombudsman that have resource implications seem to pose more problems for government in terms of acceptance. Perhaps public bodies faced with financial demands and fiscal restraints are reluctant to accept a recommendation that will result in a commitment of financial resources which were not planned for in the budget. There may be concerns that the public body will not have the ability to pay what the Ombudsman has recommended.

From time to time, our office has been confronted with legal opinions arguing against acceptance of recommendations and/or irrelevant lengthy debate that fails to address the problem or issue. Rejecting a recommendation by the Ombudsman involving money is a false economy when one considers the cost to taxpayers of a public body engaging in defensive rhetoric to avoid accepting the recommendation. There is also the increased cost of carrying out the Ombudsman's mandate by inappropriately resisting his/her findings.

The reality is that no individual case that I recall since the late 70s, has had any significant financial impact for the government. The vast majority of cases have been resolved with no financial implications to government. Those that have, involved hundreds and occasionally

thousands of dollars. Few cases implicate more than ten thousand dollars and I am not aware of any cases even approaching one hundred thousand dollars.

Experience has shown that the cost of accepting a recommendation by the Ombudsman is a small price to pay for the value the Ombudsman role plays in promoting openness, accountability, fairness, public trust, and confidence in government. The value far exceeds the financial implications of accepting in good faith a recommendation from the Ombudsman.

THE NEED FOR VISIBLE COMMITMENT

In the majority of cases, we experience good cooperation from public bodies and we see a genuine interest in acting fairly and in resolving disputes. Nevertheless, the few cases where public bodies fail to respond to the Ombudsman in a timely manner or unreasonably dispute the Ombudsman's opinions and recommendations, disproportionately undermine public recognition of the good work of government. I am concerned about the degree to which these few cases result in a loss of public credibility in terms of government's commitment to fairness and accountability and the value of our office in promoting these worthy democratic principles.

The role of the Ombudsman complements good government and works with the government to serve the public interest on behalf of the elected representatives of the public. The Ombudsman is not an adversary. Opinions and recommendations by the Ombudsman are developed on the basis of a thorough, objective, non-partisan investigation and are offered in the spirit of fairness. Actions and behaviours of government showing a commitment to the role of the Ombudsman send a message to the public that government is prepared to be accountable, acknowledge mistakes, and to act fairly to resolve valid grievances.

It is important that government officials and the public recognize that the opinion of the Ombudsman is not just another opinion nor is it simply a personal opinion. The Ombudsman's opinions and recommendations are based on a thorough investigation of the facts and on established standards of fairness. The Ombudsman's opinions and recommendations should be taken seriously all the time.

This is not to say that there are never valid disagreements with the opinions or recommendations made by the Ombudsman. For instance, where a public body feels the Ombudsman has erred in fact or in law or that the Ombudsman's recommendation is clearly wrong or unreasonable or that implementing a recommendation by the Ombudsman is not in the public interest, the public body should have no fear of saying so and providing the Ombudsman with reasons supporting its position. Processes in The Ombudsman Act allow for discussion and disagreement conducted in good faith as part of a fair and reasonable process.

IN CONCLUSION

The Ombudsman role supports and reinforces the government's and the Legislative Assembly's commitment to open, accountable, and fair government. From time to time there is a need to refresh that commitment in a visible way through actions and behaviours that demonstrate to the public that they can have confidence and trust in the good work of government.

That time is now!

Mission and Values of the Office of the Ombudsman

MISSION:

To promote the fair and equitable treatment of people by the provincial and municipal governments of Manitoba and ensure that their information access and privacy rights are respected and upheld by public bodies and health information trustees.

We do this by:

- Conducting impartial, independent and thorough investigations of complaints from people.
- Investigating complaints and conducting reviews on the Ombudsman's Own Initiative.
- Conducting systemic reviews involving matters of administrative fairness and of access and privacy rights.
- Informing the public, the Legislature, public bodies and health information trustees.
- Appropriate referral of people to the proper agency.

VALUES:

- Openness, transparency and accountability.
- Trust, fairness, integrity, honesty, and respect.
- Credibility.
- Good-faith relationships.
- Supportive, dependable and cooperative relationships among staff.
- Professional, competent and knowledgeable staff.

Strategic Plan for the Office of the Ombudsman

Much has changed since Manitoba's first Ombudsman was appointed in 1970 to investigate complaints from persons who felt they were unfairly treated by provincial government departments or agencies. With the addition of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, *The Personal Health Information Act* and expanded jurisdiction under *The Ombudsman Act*, the mandate of the office has moved well beyond dealing exclusively with provincial government department and agencies.

Responsibilities have been added for handling complaints associated with hospitals, regional health authorities, health professionals, school divisions, universities and colleges, rural and urban municipal governments, including the City of Winnipeg.

The magnitude of these changes cannot be overstated. The pace of change has been hectic for both the Ombudsman and Access and Privacy components of the Ombudsman's operation.

To address the challenges associated with these new demands, the Ombudsman completed work on a three-year strategic plan that took effect beginning in 2004. As part of the plan to remain a dynamic organization upholding fairness, openness and accountability in public administration and public access and privacy rights, a number of primary goals were targeted for achievement within a three year period ending on December 31, 2007. These include:

- timely completion of investigations
- a comprehensive information management system providing reliable and relevant organizational reporting
- a comprehensive professional staff development plan that incorporates performance review, training and succession planning
- a policy and procedures manual, and
- a sustained strategic planning process.

Mission and Values of the Office of the Ombudsman

MISSION:

To promote the fair and equitable treatment of people by the provincial and municipal governments of Manitoba and ensure that their information access and privacy rights are respected and upheld by public bodies and health information trustees.

We do this by:

- Conducting impartial, independent and thorough investigations of complaints from people.
- Investigating complaints and conducting reviews on the Ombudsman's Own Initiative.
- Conducting systemic reviews involving matters of administrative fairness and of access and privacy rights.
- Informing the public, the Legislature, public bodies and health information trustees.
- Appropriate referral of people to the proper agency.

VALUES:

- Openness, transparency and accountability.
- Trust, fairness, integrity, honesty, and respect.
- Credibility.
- Good-faith relationships.
- Supportive, dependable and cooperative relationships among staff.
- Professional, competent and knowledgeable staff.

Strategic Plan for the Office of the Ombudsman

Much has changed since Manitoba's first Ombudsman was appointed in 1970 to investigate complaints from persons who felt they were unfairly treated by provincial government departments or agencies. With the addition of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, *The Personal Health Information Act* and expanded jurisdiction under *The Ombudsman Act*, the mandate of the office has moved well beyond dealing exclusively with provincial government department and agencies.

Responsibilities have been added for handling complaints associated with hospitals, regional health authorities, health professionals, school divisions, universities and colleges, rural and urban municipal governments, including the City of Winnipeg.

The magnitude of these changes cannot be overstated. The pace of change has been hectic for both the Ombudsman and Access and Privacy components of the Ombudsman's operation.

To address the challenges associated with these new demands, the Ombudsman completed work on a three-year strategic plan that took effect beginning in 2004. As part of the plan to remain a dynamic organization upholding fairness, openness and accountability in public administration and public access and privacy rights, a number of primary goals were targeted for achievement within a three year period ending on December 31, 2007. These include:

- timely completion of investigations
- a comprehensive information management system providing reliable and relevant organizational reporting
- a comprehensive professional staff development plan that incorporates performance review, training and succession planning
- a policy and procedures manual, and
- a sustained strategic planning process.

Year 2003 in Review

In 2003 we received over 4700 telephone inquiries, drop-ins and formal complaints from members of the public. This was an increase of over 700 contacts in 2003.

There were 909 formal complaints and 3,818 telephone calls regarding actions and decisions of boards, corporations, departments and agencies of the provincial and municipal governments. A number of both the written and oral complaints related to entities over which we have no jurisdiction. In those cases referrals were made, or the individual was advised of alternate appeal routes.

With 276 files carried over from previous years, the office handled 1185 complaint files, closing 831. We carried 354 files into 2004.

Of the 831 complaint files closed in 2003:

17% were resolved;

6% were partially resolved;

5% were closed as assistance rendered;

28% were concluded as information supplied;

27% were not supported;

15% were discontinued either by the Ombudsman (6%) or the client (9%);

2% were declined.

SPEAKING ENGAGEMENTS, PRESENTATIONS AND EDUCATIONAL OUTREACH

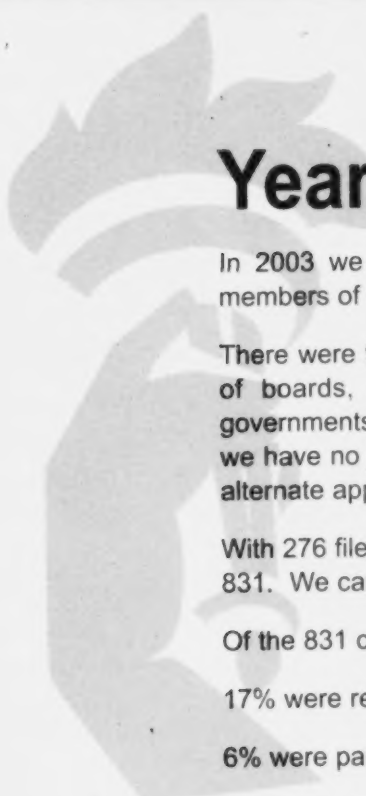
Our Winnipeg and Brandon regional office continued to respond to requests for presentations on the role and mandate of our office.

As in past years, we were actively involved with Manitoba Corrections and are pleased to regularly participate in the correctional officer training program and the Recruit Training class.

A presentation was also made to Health Services Managers for Corrections and to youth in correctional facilities. Tours of both the adult and youth provincial correctional facilities were also conducted during the year.

In addition, presentations were made to Managers of Community Services, City of Winnipeg; senior staff of the Manitoba Housing Authority; staff of the in-patient psychiatric unit at The Pas Regional Health Complex; employees of the Manitoba Conservation Districts; and the Western Bar Association. I also participated in numerous media interviews to provide information on the work of our office.

Requests for the Ombudsman to make presentations at educational facilities, service clubs, special events, etc. are normally accommodated. Last year the Ombudsman made approximately a dozen presentations, including the University of Winnipeg and Manitoba and the Government of Manitoba Interns.



Year 2003 in Review

In 2003 we received over 4700 telephone inquiries, drop-ins and formal complaints from members of the public. This was an increase of over 700 contacts in 2003.

There were 909 formal complaints and 3,818 telephone calls regarding actions and decisions of boards, corporations, departments and agencies of the provincial and municipal governments. A number of both the written and oral complaints related to entities over which we have no jurisdiction. In those cases referrals were made, or the individual was advised of alternate appeal routes.

With 276 files carried over from previous years, the office handled 1185 complaint files, closing 831. We carried 354 files into 2004.

Of the 831 complaint files closed in 2003:

17% were resolved;

6% were partially resolved;

5% were closed as assistance rendered;

28% were concluded as information supplied;

27% were not supported;

15% were discontinued either by the Ombudsman (6%) or the client (9%);

2% were declined.

SPEAKING ENGAGEMENTS, PRESENTATIONS AND EDUCATIONAL OUTREACH

Our Winnipeg and Brandon regional office continued to respond to requests for presentations on the role and mandate of our office.

As in past years, we were actively involved with Manitoba Corrections and are pleased to regularly participate in the correctional officer training program and the Recruit Training class.

A presentation was also made to Health Services Managers for Corrections and to youth in correctional facilities. Tours of both the adult and youth provincial correctional facilities were also conducted during the year.

In addition, presentations were made to Managers of Community Services, City of Winnipeg; senior staff of the Manitoba Housing Authority; staff of the in-patient psychiatric unit at The Pas Regional Health Complex; employees of the Manitoba Conservation Districts; and the Western Bar Association. I also participated in numerous media interviews to provide information on the work of our office.

Requests for the Ombudsman to make presentations at educational facilities, service clubs, special events, etc. are normally accommodated. Last year the Ombudsman made approximately a dozen presentations, including the University of Winnipeg and Manitoba and the Government of Manitoba Interns.

In 2003 an opportunity was provided to attend a meeting of Deputy Ministers to discuss our working relationship and mutual expectations. It was encouraging to receive verbal support for the role of the Ombudsman from these senior executives.

I was also pleased with the invitation to make a presentation to the newly elected members of the Legislative Assembly. This was an excellent opportunity to advise new members about our role and how we can assist in addressing concerns from their constituents.

In June 2003 a senior level delegation for the Ukraine came to Canada to study "citizen participation in decision-making by government." I was very pleased to meet with members of the delegation who visited Manitoba and provide them with an overview on our role in dealing with citizen complaints. It is always an enriching opportunity to share our experiences and listen to and learn from the international community.

Informing the public, government and the Legislative Assembly on the role of the Ombudsman continues to be an important activity of the office.

FRENCH LANGUAGE SERVICES

Ombudsman Manitoba actively offers services in French to citizens who contact the office. Inquiries or complaints received in French under *The Ombudsman Act*, *The Freedom of Information and Privacy Act* (FIPPA), and *The Personal Health Information Act* (PHIA) are responded to by bilingual staff. Information brochures, annual reports, special reports and media releases are produced in both official languages. Our web site is also in English and French. Several presentations in French were made to the public and media in 2003.

Statistics

This section of the report contains statistical information on the telephone enquiries that the Ombudsman received as well as the work done on complaints to the Ombudsman.

<u>Telephone Enquiries</u>	3,818
-----------------------------------	--------------

Disposition of Complaint Files

New complaint files opened in 2003	909
------------------------------------	-----

Complaint files carried into 2003 from previous years	<u>276</u>
---	------------

Total complaint files worked on in 2003	1,185
--	--------------

Complaint files closed in 2003 that were opened in 2003	640
---	-----

Complaint files closed in 2003 from previous years	<u>191</u>
--	------------

Total complaint files closed in 2003	831
---	------------

Total complaint files carried over into 2004	354
---	------------



New Complaint Files Opened in 2003 by Department or Agency

PROVINCIAL GOVERNMENT DEPARTMENTS (640)

Aboriginal & Northern Affairs (1)	
Advanced Education & Training (4)	
Agriculture & Food (3)	
Civil Service Commission (1)	
Conservation (14)	
Education & Youth (5)	
General	3
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	2
Family Services & Housing (92)	
General	12
Child & Family Services	11
Employment & Income Assistance	44
Manitoba Housing Authority	19
Social Services Advisory Committee	5
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1
Finance (30)	
General	3
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	4
Residential Tenancies Branch	20
Residential Tenancies Commission	2
Securities Commission	1
Health (44)	
General	7
Manitoba Adolescent Treatment Centre	1
Mental Health	17
Regional Health Authorities	15
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	4
Intergovernmental Affairs (1)	
Justice & Attorney General (416)	
General	26
Agassiz Youth Centre	12
Brandon Correctional Centre	26
Dauphin Correctional Centre	3
Headingley Correctional Centre	103
Milner Ridge Correctional Centre	18
Portage Correctional Centre	62
The Pas Correctional Centre	3
Winnipeg Remand Centre	92
Maintenance Enforcement	15
Human Rights Commission	6
Legal Aid Manitoba	8
Public Trustee	15

Manitoba Youth Centre	3
Courts	4
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	20
Labour & Immigration (9)	
General	4
Employment Standards	1
Manitoba Labour Board	4
Transportation & Government Services (20)	
General	12
Driver & Vehicle Licencing	7
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1

BOARDS & CORPORATIONS (110)

Workers Compensation Board (21)	
WCB Appeal Commission (3)	
Corporations and Extra Departmental (86)	
General	1
Manitoba Hydro	16
Manitoba Lotteries Corporation	2
Manitoba Public Insurance	67

MUNICIPAL GOVERNMENTS (114)

City of Winnipeg(78)	
General	1
The Board of Trustees of the Winnipeg Civic Employees' Benefits Program	1
Clerk's Office	3
Community Services	8
Corporate Finance	12
Fire Paramedic Service	4
Planning, Property & Development	16
Public Works	4
Transit	2
Waste & Water	8
Winnipeg Police Service	16
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	3
Other Municipal Governments	36

NON-JURISDICTIONAL (45)

Federal Departments & Agencies (10)	
Legislative Assembly (1)	
Private Matters (34)	

Total Complaint Files	909
------------------------------	------------

Where do the people making formal complaints in 2002 live?

Alexander	4	Oakville	2
Altona	1	Petersfield	1
Anola	1	Pilot Mound	3
Arborg	1	Pikwitonei	1
Arden	1	Plume Coulee	1
Ashern	1	Poplar Point	2
Baldur	1	Portage la Prairie	73
Beausejour	24	Rivers	1
Belmont	1	Riverton	1
Binscarth	1	Roland	1
Boissevain	1	Rosburn	1
Brandon	54	Sandy Lake	2
Camp Morton	2	Sarto	1
Carlowrie	1	Selkirk	14
Cromer	1	Snow Lake	2
Dallas	1	Somerset	1
Dauphin	6	Souris	1
Dominion City	1	Springfield	1
Dufresne	1	St. Adolphe	1
Dugald	2	St. Germain	1
East Selkirk	2	St. Jean Baptiste	1
Eddystone	1	St. Laurent	1
Eden	1	Ste Rose du Lac	3
Elkhorn	1	Ste. Anne	2
Erickson	2	Steinbach	3
Eriksdale	1	Strathclair	1
Falcon Lake	1	Stonewall	1
Flin Flon	3	Swan River	1
Forrest	1	Teulon	1
Foxwarren	1	The Pas	4
Gimli	2	Thompson	3
Glenlea	1	Vogar	2
Grand Marais	4	Warren	1
Hamiota	1	Waskada	1
Hartney	1	West St. Paul	1
Headingley	99	Winkler	6
Justice	1	Winnipeg	487
Kelwood	2	Winnipegosis	1
Kleefeld	1	Winnipeg Beach	2
La Broquerie	1	Zhoda	1
Lac du Bonnet	1		
Lockport	1	Subtotal	885
Lorette	2		
Lowe Farm	1	Alberta	8
Manigotagan	1	British Columbia	3
Mariapolis	1	Ontario	8
Melita	1	Saskatchewan	5
Minnesdosa	5		
Morden -	2	Subtotal	24
Neepawa	1		
Niverville	1	Total	909
Oak Point	1		

New Complaint Files Opened in 2003 by Category and Disposition

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	(1) Recommendation (A)/(NA)	Pending
Provincial Government Departments	640										
Aboriginal & Northern Affairs	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Advanced Education & Training	4	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1
Agriculture & Food	3										
General	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Manitoba Crop Insurance Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Civil Service Commission	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	14	1	-	-	1	-	1	1	1	-	9
Education & Youth	5										
General	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Family Services & Housing	92										
General	12	-	1	-	-	3	3	1	1	-	3
Child & Family Services	11	3	-	-	-	3	1	1	-	-	3
Employment & Income Assistance	44	3	-	3	-	12	8	1	11	-	6
Manitoba Housing Authority	19	3	-	-	-	1	2	-	4	-	9
Social Services Advisory Board	5	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	30										
General	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Residential Tenancies Branch	20	2	-	3	1	3	3	-	3	-	5
Residential Tenancies Commission	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Securities Commission	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Health	44										
General	7	-	-	-	-	1	-	-	4	-	2
Manitoba Adolescent Treatment Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mental Health	17	-	-	2	-	4	3	-	-	-	8
Regional Health Authority	15	1	-	2	-	2	3	-	2	-	5
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Intergovernmental Affairs	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Justice & Attorney General	416										
General	26	3	3	2	1	7	5	-	1	-	4
Agassiz Youth Centre	12	-	-	3	1	3	-	1	1	-	3
Brandon Correctional Centre	26	1	-	1	1	4	8	3	5	-	3
Dauphin Correctional Centre	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Headingley Correctional Centre	103	2	-	9	1	10	23	3	27	-	28

New Complaint Files Opened in 2003 by Category and Disposition

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	(1) Recommendation (A)(NA)	Pending
Provincial Government Departments	640										
Aboriginal & Northern Affairs	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Advanced Education & Training	4	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1
Agriculture & Food	3										
General	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Manitoba Crop Insurance Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Civil Service Commission	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	14	1	-	-	1	-	1	1	1	-	9
Education & Youth	5										
General	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Family Services & Housing	92										
General	12	-	1	-	-	3	3	1	1	-	3
Child & Family Services	11	3	-	-	-	3	1	1	-	-	3
Employment & Income Assistance	44	3	-	3	-	12	8	1	11	-	6
Manitoba Housing Authority	19	3	-	-	-	1	2	-	4	-	9
Social Services Advisory Board	5	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	30										
General	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Residential Tenancies Branch	20	2	-	3	1	3	3	-	3	-	5
Residential Tenancies Commission	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Securities Commission	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Health	44										
General	7	-	-	-	-	1	-	-	4	-	2
Manitoba Adolescent Treatment Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mental Health	17	-	-	2	-	4	3	-	-	-	8
Regional Health Authority	15	1	-	2	-	2	3	-	2	-	5
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Intergovernmental Affairs	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Justice & Attorney General	416										
General	26	3	3	2	1	7	5	-	1	-	4
Agassiz Youth Centre	12	-	-	3	1	3	-	1	1	-	3
Brandon Correctional Centre	26	1	-	1	1	4	8	3	5	-	3
Dauphin Correctional Centre	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Headingley Correctional Centre	103	2	-	9	1	10	23	3	27	-	28

New Complaint Files Opened in 2003 by Category and Disposition *cont'd*

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)/(NA)	Pending
Miner Ridge Correctional Centre	18	-	-	2	-	6	3	1	4	-	2
Portage Correctional Centre	62	1	2	5	4	13	26	3	6	-	2
The Pas Correctional Centre	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	92	2	-	4	3	20	23	8	18	-	14
Maintenance Enforcement	15	1	1	-	-	1	-	-	2	-	10
Human Rights Commission	6	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Legal Aid Manitoba	8	2	-	-	-	1	2	-	-	-	3
Public Trustee	15	1	-	2	-	4	1	-	1	-	6
Manitoba Youth Centre	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Courts	4	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	20	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Labour & Immigration	9										
General	4	-	2	-	-	-	1	-	1	-	2
Employment Standards	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Labour Board	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Transportation & Government Services	20										
General	12	1	2	1	1	-	1	-	1	-	5
Driver & Vehicle Licensing	7	-	-	-	-	1	2	-	-	-	4
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Boards & Corporations	110										
Workers Compensation Board	21	-	1	1	-	5	3	-	4	-	7
WCB Appeal Commission	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Corp. & Extra Departmental	86										
General	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	16	-	-	2	-	4	1	-	4	-	5
Manitoba Lotteries Corporation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Manitoba Public Insurance	67	3	2	3	9	7	13	2	5	-	23
Municipalities	114										
City of Winnipeg	78										
General	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
The Board of Trustees of the Winnipeg Civic Employees Benefits Program	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Clerk's Office	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Community Service	8	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3
Corporate Finance	12	-	-	-	2	1	2	-	-	-	7
Fire Paramedic Service	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Planning, Property & Development	16	-	-	-	1	2	4	1	1	-	7
Public Works	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Transit	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Water & Waste	8	1	-	1	-	1	1	-	1	-	3
Winnipeg Police Service	16	2	-	-	2	8	2	-	-	-	2
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Other Municipalities	36	-	1	1	1	5	5	1	3	-	19
Non-Jurisdictional	45										
Federal Departments & Agencies	10	-	-	-	-	9	-	-	-	-	1
Legislative Assembly	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Private Matters	34	1	1	-	1	29	-	-	-	-	2
Total Complaints	909	37	16	57	35	184	168	27	116	-	269

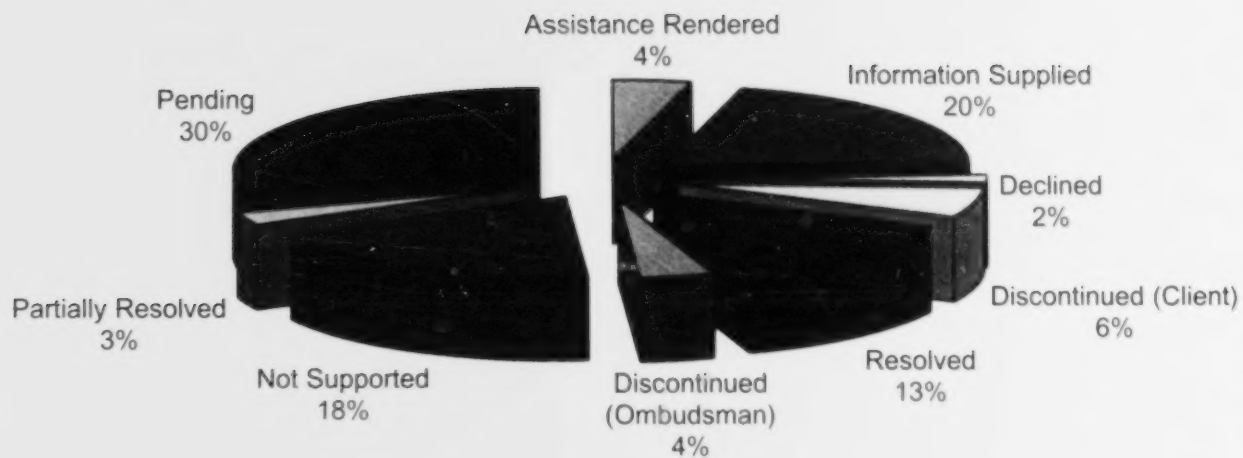
(1) Recommendation (A) = Accepted, (NA) = Not Accepted

New Complaint Files Opened in 2003 by Category and Disposition *cont'd*

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)(NA)	Pending
Milner Ridge Correctional Centre	18	-	-	2	-	6	3	1	4	-	2
Portage Correctional Centre	62	1	2	5	4	13	26	3	6	-	2
The Pas Correctional Centre	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	92	2	-	4	3	20	23	8	18	-	14
Maintenance Enforcement	15	1	1	-	-	1	-	-	2	-	10
Human Rights Commission	6	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Legal Aid Manitoba	8	2	-	-	-	1	2	-	-	-	3
Public Trustee	15	1	-	2	-	4	1	-	1	-	6
Manitoba Youth Centre	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Courts	4	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	20	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Labour & Immigration	9										
General	4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Employment Standards	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Labour Board	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Transportation & Government Services	20										
General	12	1	2	1	1	-	1	-	1	-	5
Driver & Vehicle Licensing	7	-	-	-	-	1	2	-	-	-	4
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Boards & Corporations	110										
Workers Compensation Board	21										
General	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	16	-	-	2	-	4	1	-	4	-	5
Manitoba Lotteries Corporation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Manitoba Public Insurance	67	3	2	3	9	7	13	2	5	-	23
Municipalities	114										
City of Winnipeg	78										
General	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
The Board of Trustees of the Winnipeg Civic Employees Benefits Program	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Clerk's Office	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Community Service	8	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3
Corporate Finance	12	-	-	-	2	1	2	-	-	-	7
Fire Paramedic Service	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Planning, Property & Development	16	-	-	-	1	2	4	1	1	-	7
Public Works	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Transit	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Water & Waste	8	1	-	1	-	1	1	-	1	-	3
Winnipeg Police Service	16	2	-	-	2	8	2	-	-	-	2
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Other Municipalities	36										
General	1	-	1	1	1	5	5	1	3	-	19
Non-Jurisdictional	45										
Federal Departments & Agencies	10										
Legislative Assembly	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Private Matters	34	1	1	-	1	29	-	-	-	-	2
Total Complaints	909	37	16	57	35	184	168	27	116	-	269

(1) Recommendation (A) = Accepted, (NA) = Not Accepted

Disposition of Files Received in 2003



What People Called us About

PROVINCIAL GOVERNMENT

DEPARTMENTS (1,450)

Aboriginal & Northern Affairs (1)

Advanced Education & Training(8)

Agriculture & Food (17)

Civil Service Commission (4)

Conservation(21)

Culture, Heritage & Tourism(1)

Education & Youth (10)

General 9

Student Financial Assistance 1

Family Services & Housing (459)

General

Child & Family Services

Employment & Income Assistance

Manitoba Housing Authority

Social Services Advisory Board

Finance (82)

General

Automobile Injury Compensation

Appeal Commission

Residential Tenancies Branch

Residential Tenancies Commission

Securities Commission

Health (169)

General

Addictions Foundation of Manitoba

Manitoba Adolescent Treatment Centre

Mental Health

Regional Health Authorities

Intergovernmental Affairs (3)

Justice & Attorney General (600)

General

Agassiz Youth Centre

Dauphin Correctional Centre

Brandon Correctional Centre

Headingley Correctional Centre

Milner Ridge Correctional Centre

Portage Correctional Centre

The Pas Correctional Centre

Winnipeg Remand Centre

Maintenance Enforcement

Human Rights Commission

Legal Aid Manitoba

Public Trustee

Manitoba Youth Centre

Courts

Labour & Immigration (29)

General

Employment Standards

Manitoba Labour Board

Transportation & Government Services (46)

General 19

Driver & Vehicle Licencing 27

BOARDS & CORPORATIONS (561)

Workers Compensation Board (96)

WCB Appeal Commission (1)

Corporations and Extra Departmental (464)

Manitoba Hydro 99

Manitoba Liquor Commission 1

Manitoba Public Insurance 361

Public Utilities Board 3

MUNICIPAL GOVERNMENTS (298)

City of Winnipeg (202)

General 24

The Board of Trustees of the Winnipeg

Civic Employees' Benefits Program 2

Community Services 7

Corporate Finance 13

Fire Paramedic Service 7

Planning, Property & Development 23

Property Assessment 11

Public Works 33

Transit 3

Waste & Water 18

Winnipeg Police Service 61

Other Municipal Governments (96)

NON-JURISDICTIONAL (1,509)

Federal Departments & Agencies (150)

General 144

Employment Insurance 1

Legislative Assembly 3

RCMP 2

Private Matters (1,359)

General 1,221

Consumer 74

Courts 4

Doctors 15

Lawyers 14

Schools 31

Total number of telephone calls 3,818

Complaint Files Carried into 2003 from Previous Years

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)(NA)	Pending
Provincial Government Departments	196										
Aboriginal & Northern Affairs	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Agriculture & Food	3										
General	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Crop Insurance Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Civil Service Commission	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	26	-	-	-	4	-	5	1	1	-	15
Consumer & Corp Affairs	13										
General	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Residential Tenancies Branch	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1
Residential Tenancies Commission	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Securities Commission	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Heritage & Tourism	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Education, Training & Youth	6	-	-	1	-	3	1	-	1	-	-
Family Services & Housing	32										
General	4	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-
Child & Family Services	14	-	-	1	-	2	-	2	1	-	8
Employment & Income Assistance	6	-	-	2	-	2	1	-	1	-	-
Manitoba Housing Authority	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Health	19										
General	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Mental Health	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Regional Health Authority	7	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	5	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Justice & Attorney General	79										
General	10	-	-	-	-	4	3	-	1	-	2
Agassiz Youth Centre	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Brandon Correctional Centre	7	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-
Headingley Correctional Centre	13	-	-	2	-	4	1	-	4	-	2
Milner Ridge Correctional Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Portage Correctional Centre	13	-	-	3	2	1	2	-	-	-	5
The Pas Correctional Centre	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	12	-	-	3	-	2	3	1	2	-	1
Maintenance Enforcement	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Human Rights Commission	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Legal Aid Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Public Trustee	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Manitoba Youth Centre	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

Complaint Files Carried into 2003 from Previous Years

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)/(NA)	Pending
Provincial Government Departments	196										
Aboriginal & Northern Affairs	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Agriculture & Food	3										
General	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Crop Insurance Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Civil Service Commission	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	26	-	-	-	4	-	5	1	1	-	15
Consumer & Corp Affairs	13										
General	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Residential Tenancies Branch	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1
Residential Tenancies Commission	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Securities Commission	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Heritage & Tourism	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Education, Training & Youth	6	-	-	1	-	3	1	-	1	-	-
Family Services & Housing	32										
General	4	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-
Child & Family Services	14	-	-	1	-	2	-	2	1	-	8
Employment & Income Assistance	6	-	-	2	-	2	1	-	1	-	-
Manitoba Housing Authority	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Health	19										
General	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Mental Health	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Regional Health Authority	7	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	5	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Justice & Attorney General	79										
General	10	-	-	-	-	4	3	-	1	-	2
Agassiz Youth Centre	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Brandon Correctional Centre	7	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-
Headingley Correctional Centre	13	-	-	2	-	4	1	-	4	-	2
Milner Ridge Correctional Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Portage Correctional Centre	13	-	-	3	2	1	2	-	-	-	5
The Pas Correctional Centre	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	12	-	-	3	-	2	3	1	2	-	1
Maintenance Enforcement	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Human Rights Commission	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Legal Aid Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Public Trustee	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Manitoba Youth Centre	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

Complaint Files Carried into 2003 from Previous Years *cont'd*

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)/(NA)	Pending
Justice <i>cont'd</i>	79										
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	11	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
Labour & Immigration	7										
General	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Employment Standards	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transportation & Government Services	8										
General	5	-	-	-	-	1	-	2	-	-	2
Driver & Vehicle Licensing	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
Boards & Corporations	60										
Workers Compensation Board	19	-	-	2	2	2	4	2	3	-	4
Corp. & Extra Departmental	41										
Centra Gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-
Manitoba Lotteries	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Manitoba Public Insurance	36	5	-	-	-	10	11	2	2	-	6
Municipalities	19										
General	18	1	-	1	-	3	4	2	2	1	4
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Non-Jurisdictional	1										
Private Matters	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total Complaints	276	7	0	19	13	48	58	23	22	1	85

At the close of 2002, there were 276 complaint cases still pending:

- 215 were carried over from 2002
- 33 originated in 2001
- 21 originated in 2000
- 4 originated in 1999
- 2 originated in 1998
- 1 originated in 1997

We closed 191 or 69% of these pending cases. Of the 85 complaints still pending:

- 50 originated in 2002
- 18 originated in 2001
- 14 originated in 2000
- 2 originated in 1999
- 1 originated in 1997

Complaint Files Carried into 2003 from Previous Years *cont'd*

Department or Category	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Resolved	Recommendation (A)(NA)	Pending
Justice <i>cont'd</i>	79										
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	11	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
Labour & Immigration	7										
General	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Employment Standards	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transportation & Government Services	8										
General	5	-	-	-	-	1	-	2	-	-	2
Driver & Vehicle Licencing	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
Boards & Corporations	60										
Workers Compensation Board	19	-	-	2	2	2	4	2	3	-	4
Corp. & Extra Departmental	41										
Centra Gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-
Manitoba Lotteries	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Manitoba Public Insurance	36	5	-	-	-	10	11	2	2	-	6
Municipalities	19										
General	18	1	-	1	-	3	4	2	2	1	4
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Non-Jurisdictional	1										
Private Matters	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total Complaints	276	7	0	19	13	48	58	23	22	1	85

At the close of 2002, there were 276 complaint cases still pending:

- 215 were carried over from 2002
- 33 originated in 2001
- 21 originated in 2000
- 4 originated in 1999
- 2 originated in 1998
- 1 originated in 1997

We closed 191 or 69% of these pending cases. Of the 85 complaints still pending:

- 50 originated in 2002
- 18 originated in 2001
- 14 originated in 2000
- 2 originated in 1999
- 1 originated in 1997

Selected Overviews of Organizations and Case Summaries

This section of the Annual Report is intended to profile some of the cases that my staff and I worked on in 2003. These cases are indicative of some of the issues and challenges that people brought forward for our help. They are here to put a human face to the problems that many people face in dealing with government and its agencies as well as some of the challenges that government bodies face in trying to meet the expectations of citizens.

Being included in or excluded from this section of the Annual Report is not intended to indicate any particular organization's level of commitment to the principles of fairness and equity or administrative accountability.

We hope that the case summaries will help to facilitate greater public awareness and discussion about the issues raised by Manitobans in 2003. Furthermore, we hope that it will create more opportunities for positive changes that can help alleviate some of the challenges identified in this section of the report.



Provincial Government Case Summaries

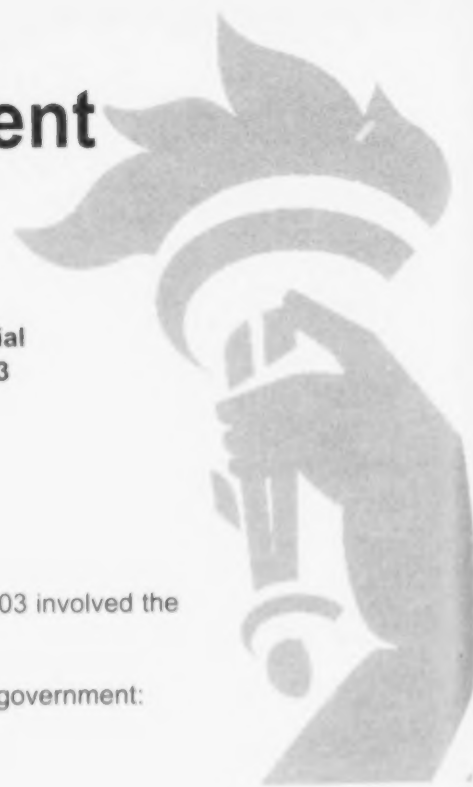
196	Complaint Files Carried into 2003
640	New Complaint Files Received against Provincial Government Departments and Agencies in 2003
1,450	Telephone Enquiries Received in 2003
630	Complaint Files Closed in 2003

70% of our total number of formal complaints received in 2003 involved the provincial government.

Of the new complaint files we received about the provincial government:

- 65% involved Manitoba Justice and Attorney General
- 14% involved Family Services and Housing
- 7% involved Manitoba Health
- 5% involved Manitoba Finance
- 3% involved Manitoba Transportation and Government Services
- 2% involved Manitoba Conservation
- 2% involved Manitoba Labour and Immigration

The remaining 2% of new complaint files were spread amongst Aboriginal and Northern Affairs; Advanced Education and Training; Agriculture and Food; Civil Service Commission; Education and Youth; and Intergovernmental Affairs.



Manitoba Conservation

26 Complaints Carried Into 2003

14 New Complaint Files Received in 2003

21 Telephone Enquiries Received in 2003

16 Complaint Files Closed in 2003

Complaints received against Manitoba Conservation tend to be quite complex and emotionally charged, especially when they involve drainage and flooding issues, water rights licensing and Crown land leases and permits. One should expect that dealing with these types of complaints can be time consuming as we conduct the investigation, clarify the issues with the complainant and the department and prepare a report with our findings and conclusions. However, even with this expectation, I am feeling frustrated by what I feel are undue delays in bringing cases to a reasonable conclusion.

In my 2002 Annual Report to the Legislative Assembly, reference was made to cases which had been under investigation for several years and have remained unresolved. It was noted that we were looking for the department to show willingness to resolve these disputes and recognize the value of the findings and opinions from an independent and impartial office of the Legislative Assembly. In 2003, we received some encouragement from the Deputy Minister that the department would be accepting our findings and would be taking steps to bring outstanding cases to a conclusion.

The following case summaries include one case which was finally resolved after two years of time and effort by our office. This case should have been resolved much sooner.

Another case concerns a recommendation made to the Minister in September 2003 after approximately four years of interaction with the department and the complainant. While our investigation began with Manitoba Conservation, the matter was transferred to Manitoba Water Stewardship when that department was created in November 2003. The recommendations were accepted by the Minister, but at the time of writing this report, they have not been implemented and we are finding it necessary to continue to monitor the situation.

There are several other cases that I feel are subject to undue delays and remain unresolved. One involves seasonal fees applied to a campground within a provincial park. A complaint was received about an excessive increase in campground fees that appeared to be contrary to park fees regulations. Three years of interaction with the department had not brought about a satisfactory resolution, resulting in a report being made to the department with a proposed recommendation. After three campground seasons, we felt that this outstanding issue would be resolved by the summer of 2004. However, at the time of writing this report, I understand the department has still not brought this matter to a conclusion and the matter remains unresolved.

Approximately two and one-half years ago, our office received a complaint relating to a dispute between cottage owners in a provincial park concerning structures built contrary to regulations.

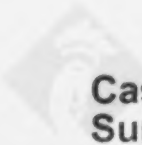
From our review, we understood that in November 2001 the Whiteshell Advisory Board had made a recommendation for the removal of a portion of a structure which was the subject of the dispute. In February 2002, in accordance with this recommendation, the department made an

order for the removal of unapproved development which was to be complied with by the early summer of 2002.

Our office has continued to follow up on this matter, but in spite of assurances over the last two years that corrective action would be taken, to date it has not and the dispute remains unresolved.

Over the past four years our office has received complaints from individuals concerned with the department's handling of the resettlement of Hecla Island. The Auditor General's Report and findings with recommendations was released in August 2003, and the department indicated that it accepted all the recommendations contained in the Auditor General's Report. Our office has been following up on the matters relating to the administrative decisions made by the department affecting some of the residents who felt they were aggrieved. I feel that to date this matter has not received timely and adequate responses to bring the matter to a conclusion.

These delays suggest a lack of due regard for the role this office plays on behalf of the Legislative Assembly in terms of bringing timely and reasonable resolutions to valid complaints. Concerns about these delays have been raised with the department and as we find most staff of the department to be courteous and cooperative, I am optimistic that steps will be taken to address our concerns.



Case Summary

MANITOBA CONSERVATION

Mistakes happen - so accept the responsibility

In June of 2002 two employees of the provincial government contacted our office for assistance with a request for compensation from Manitoba Conservation. They tried to resolve the issue on their own and had submitted their request to the department in April 2002. When they did not receive a response to their request, they wrote to us about their situation.

BACKGROUND

In April 2000, Mr. P and Mr. O applied for a Crown Lands Permit to construct a remote recreational cottage.

They received a letter in August 2000 from Manitoba Conservation, Lands Branch, advising that their Crown Land Permit application had been approved for the purpose of a remote recreational cottage, subject to some conditions. In May 2001 they also received a letter from the Regional Land Manager approving the location where their cottage could be built.

On the strength of the written approvals, Mr. P and Mr. O purchased materials and incurred travel and other related expenses in preparation for building on this lot. They also reported having spent considerable time precutting material to facilitate hauling it to the site.

However, some nine months later, much to their surprise they received another letter in February 2002, notifying them that the letter of approval was "...an unfortunate error..." and their Permit was cancelled. Because they were departmental employees, Order-in-Council approval had to be obtained. The problem was that this approval had not been obtained. The

Lands Branch advised that it was going to submit the circumstances of their situation to the department for review. However, Mr. P and Mr. O were advised in April 2002 that Order-in-Council approval was not given.

They believed they were entitled to fair compensation, as the Permit cancellation was a result of government error and not their fault. In April 2002, they wrote to the department requesting compensation for expenses incurred in preparation to build on the lot. When no response was received, they contacted this office in June.

OUR REVIEW

Enquiries were made with the department and we understood that their request for compensation was being considered. However, we were informed that a response to the complaint was delayed due to an ongoing review of Crown Lands sales and leasing policies. It was late in November 2002 before we were advised that the department was in a position to address the compensation issue. The department was in direct contact with Mr. P and Mr. O to discuss the situation, but resolution was not achieved.

Generally speaking, the Ombudsman does not become directly involved in negotiating financial settlements. However, Mr. P and Mr. O contacted us stating that they felt the department's position was unreasonable and unfair. We made further enquiries with the department regarding the rationale for their decision.

After considering the position of both parties to this dispute, we believe that Mr. P and Mr. O's request for fair compensation was reasonable. I advised the Deputy Minister in July 2003 that I proposed to make a formal recommendation that negotiations be undertaken to compensate them fairly for the costs they incurred as a result of the department cancelling their Crown Land Permit. However, before doing so, an opportunity was extended to provide further comment.

RESOLUTION AT LAST!

It was the complainants who subsequently contacted our office in August 2003, advising that they had successfully negotiated a settlement with the department.

While we feel that the department could have resolved this issue sooner, the perseverance and patience shown by Mr. P and Mr. O paid off for them, and together this file was brought to a successful conclusion.



Case Summary

MANITOBA CONSERVATION

Incorrect public information leads to revenue loss for meat processor

An individual who operated a meat processing business near the Manitoba/Saskatchewan border complained to our office about what he felt was a premature notice concerning changes to the rules for hunters bringing in game from out of province. Hunters frequently brought animals killed in Saskatchewan to his business in Manitoba to be processed. Because of the notice, he had turned away business and had lost income.

An August 2002 notice issued by the department stated, in part, "Effective immediately, it is illegal for anyone to bring into Manitoba a cervid that has been killed in another jurisdiction without first....". The complainant turned away animals brought to him for processing because they did not comply with the new and strict conditions set out in this notice.

Our investigation disclosed that the regulation making it illegal to import certain animals, except in accordance with the new conditions, was registered on November 15, 2002 and published in the Manitoba Gazette on November 30, 2002. It appeared as though the complainant was entirely correct and that the department's notice was premature.

In response to our inquiries the department provided information in support of the new rules and the purpose and importance of its overall objective. We noted, however, that the department did not dispute the allegation that the notice in question provided incorrect information. I advised the department that the complainant was not about the decision to change its regulation or policy but simply about the administrative decision to send out notification advising that something was illegal when it was not. I felt the complainant had a valid grievance because he had made a decision based on incorrect information from the department that resulted in a loss of income.

I informed the department that I was prepared to make a formal recommendation that they enter into negotiations with the complainant to determine reasonable compensation. However, a formal recommendation was not necessary because the department accepted our position.

This case was particularly important as the public has a right to rely upon the government to provide correct information about significant changes to the law. If the public is expected to understand and comply with new rules, it is critical that the information they are given is accurate.



Case Summary

MANITOBA CONSERVATION

Water management complaint stagnates in department

In 2003 I made a recommendation to the Minister of Conservation based on a four-year investigation of a complainant alleging inadequate enforcement of certain provisions of *The Water Rights Act*.

In December 1999 two southern Manitoba ranchers had complained about massive flooding and erosion damage to their property from unlicensed upstream drainage. The complainants alleged that the department had been made aware of the unlicensed drainage, and its downstream impact but had failed to take the appropriate enforcement action and, in one case, had even "permitted" additional unlicensed drainage, resulting in greater damage to their property.

Upon inquiry we were advised by the department that they were aware of the problem but a solution for the complainants alone was not practical, as what was required was a watershed plan that would meet the concerns of both groups: individuals who felt it necessary to drain water and the affected downstream landowners. We were told that the department was attempting to work with all of the parties to achieve such a solution.

In late 2000 the complainants advised us that no progress had been made, and we began an investigation of the specific concerns raised in the complaint. In June of 2001, I wrote to the department setting out our investigative findings and inviting the department to respond. I advised the department that our review supported the conclusion that the complainants' problems arose from unlicensed water works; that the department had failed to exercise its enforcement authority in response to legitimate complaints; that the department was involved in the design and engineering of an unlicensed project; and that the department authorized unlicensed drainage without adequate concern for the rights of downstream landowners.

I further advised that while the actions of the department were consistent with existing policy, those actions were inconsistent with the responsibilities placed on the department by *The Water Rights Act*.

I suggested that in light of the facts disclosed by the investigation it seemed reasonable to expect that the department take appropriate enforcement action in respect of all complaints about unlicensed drainage and compensate the complainants for damages they had suffered as a result of the department's failure to enforce the provisions of the Act.

The department's position was that damage to the complainants' property was due in large part to an increase in precipitation throughout the period in question, or to the complainants' own actions and land management practices, and that one of the unlicensed drainage projects had actually benefited the complainants. The department stated that it had responded to the complainants' concerns and that it was still trying to address the situation in a manner that would satisfy all of the involved parties.

I was extremely disappointed in the department's response, and particularly its failure to acknowledge any responsibility for its actions in light of the overwhelming evidence that appeared to support the complainants' allegations. Nevertheless, I felt it was important to allow the department another opportunity to resolve the matter through further efforts involving all of the affected parties.

Those further efforts again failed to address the complainants' concerns or to achieve any agreement on an overall solution to area drainage issues. I was obliged to advise the Minister that notwithstanding the department's efforts to resolve the problems giving rise to the complaint, our investigation had concluded that the department had not met its obligations with respect to enforcement under *The Water Rights Act* and had not taken adequate or appropriate action in response to the complaints.

We advised the Minister that a significant part of the drainage affecting the complainants arose as a result of an unlicensed project for which the province bore direct responsibility. We advised, as well, that the department had failed and neglected to take the appropriate action in response to complaints about other unlicensed drainage projects and that this had resulted in damage to property owned by the complainants. I recommended to the Minister that the department take appropriate enforcement action in respect of all the complaints about unlicensed drainage affecting the complainants and that the department compensate the complainants for damage suffered as a result of the department's participation in unlicensed drainage works and its failure to enforce the provisions of the Act.

In response to my recommendations we were advised by the Minister of Water Stewardship that he had decided to accept the recommendations, that he had instructed the department to initiate

the appropriate enforcement action, and asked staff to determine how they might address the second recommendation concerning compensation. The Minister indicated that they would keep our office informed of the progress in carrying out the recommendations.

While my recommendations were accepted, I continue to have some concern about the department's failure to address the complainants' obvious concerns when first brought to their attention, as well as the department's reluctance to meet its obligations once we had presented them with a detailed review confirming the validity of the complainants' allegations. My office will continue to monitor the efforts made by the department in 2004 to implement the recommendations to ensure that the complainants are not subjected to further undue delay.

Manitoba Family Services and Housing

32 Complaint files carried over into 2003

92 New complaint files received in 2003

459 Telephone enquiries received in 2003

87 Complaint files closed in 2003

In 2003, our office received 92 new complaints, an increase from the 85 complaints we received in 2002. Our telephone inquiries also show an increase from 388 calls to 459 calls.

Most of the concerns we received related to Employment and Income Assistance (EIA) (44), the Manitoba Housing Authority (MHA) (19), Child and Family Services (CFS) (11), and the Social Services Appeal Board (SSAB) (5). One file was opened on the Ombudsman's Own Initiative (OOI) relating to the Manitoba Housing Authority's policy on crime-free housing, and eleven files were more of a general nature.

Cases involving complaints against Child and Family Services are reported in the Child and Adolescent Services section of this report.

Almost 50% of the complaints we received in 2003 pertained to EIA. The issues include denial of emergency assistance, termination of prescription medication, unfair incorrect delay or termination of benefits and unfair treatment by staff.

Many times the complaints we receive relating to EIA are urgent. Our complainants are often upset, and sometimes the situation has even escalated to the point that the person has been banned from the government offices involved. This makes it necessary for the investigators handling these cases to be sensitive to the issues and address the concerns as quickly and thoroughly as possible.

We continue to receive good cooperation, and work closely with staff from EIA. Our office attempts to informally resolve these types of situations whenever possible. We feel that it is important to at least clarify the situation so our complainant can understand why the department has taken a particular action. When appropriate, we advise our complainants of their right of appeal to the Social Services Appeal Board.



Case Summary

MANITOBA FAMILY SERVICES AND HOUSING

Review into nuisance neighbour complaint shows authority acted fairly

An individual complained to our office that her landlord, the Manitoba Housing Authority (MHA), had failed to take appropriate and reasonable action in response to her concerns about a neighbour who she alleged was creating a nuisance and disturbance.

Under *The Residential Tenancies Act* tenants have an obligation not to create a nuisance and disturbance. Landlords have an obligation to bring to the attention of an offending tenant any nuisance and disturbance created, and to request that the offending conduct cease. In the event that the nuisance and disturbance does not cease, a landlord has the option of giving the offending tenant a Notice of Termination. However, this notice does not ensure that a tenant will vacate. A tenant has a right to stay in the rental unit until the landlord obtains an Order of Possession from the Residential Tenancies Branch, after a hearing. There is a further appeal available to the Residential Tenancies Commission. This is the context in which landlords must make decisions about giving notice of termination.

In investigating the complaint we reviewed the detailed allegations made by the complainant, the relevant provisions of *The Residential Tenancies Act*, and the documentation relating to the ongoing dispute between the tenants in question. In response to our inquiries we were advised that the MHA was aware of the complainant's allegations, had investigated them and brought the complainant's concerns to the attention of her neighbour. The MHA had concluded that any application for an Order of Possession would be contested by the neighbour and that based on the evidence in the files, specifically allegations, counter allegations, and witness statements involving both tenants, they felt it unlikely they would be able to obtain the Order of Possession. Our review found no basis to take issue with this conclusion.

While the complainant was not satisfied with the action taken by the MHA, it was clear that they had acknowledged her concerns and attempted to address them in a manner consistent with the governing legislation. As well, the MHA advised us that they continue their efforts to resolve the dispute between neighbours, including the exploration of a voluntary relocation of the neighbour that was the subject of the complaints.

We advised the complainant that in light of the existing provisions of *The Residential Tenancies Act* and the facts available to the landlord, our review found no basis on which to take issue with their approach to this problem. The value of an independent objective review of the circumstances surrounding a dispute is not diminished simply because we do not support the complainant. It is important and necessary at times for an independent review to confirm that government has in fact acted fairly and reasonably. It is a component of building public trust and confidence in the workings of government.

Manitoba Finance

13 Complaint Files Carried over into 2003

30 New Complaint Files Received in 2003

82 Telephone Enquiries Received in 2003

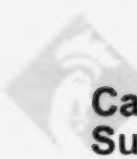
29 Complaint Files Closed in 2003

Late in the year 2002 the Department of Finance was expanded to include the Department of Consumer and Corporate Affairs. The Department of Consumer and Corporate Affairs had in its portfolio the Automobile Injury Compensation Appeal Commission (AICAC), the Residential Tenancies Branch (RTB), the Residential Tenancies Commission and the Securities Commission.

In the year 2003 we received 30 new complaints. The majority of those complaints were filed against the RTB. The complaints range from inquiries regarding the correct process followed by the RTB for tenant evictions, to allegations that hearing officers did not consider all relevant information before arriving at the decision.

Also included in the Department of Finance were a few complaints filed against the AICAC. As one could very well appreciate, the issues surrounding landlord tenant disputes and the challenges against the AICAC would no doubt be complex matters which require a great deal of effort in our attempts to clarify these concerns.

In our discussions and dealings with the department we have received a great deal of cooperation from staff in the course of reviewing these complaints.



Case Summary

MANITOBA FINANCE

Complaint raises concerns about conflict of interest and processes followed

Our office received a complaint from a tenant who raised concerns about the manner in which an application for rent increase was considered by the Residential Tenancies Branch (RTB).

Apparently the landlord of the complex in which our complainant resided filed an application requesting an annual rent increase of 11.5%. Our complainant, along with other tenants, filed an objection with the RTB claiming that the rent increase was excessive. The application from the landlord and the objection from the tenants were considered by the RTB, following which a decision was made to grant an increase to the landlord in the amount of 9.4%. Both the tenants and the landlord were advised of the RTB's decision, and they were also notified in writing of their right to appeal the decision to the Residential Tenancies Commission (RTC).

Our complainant, along with other tenants, had exercised their right to appeal the decision of the RTB to the RTC. In contacting our office, our complainants had raised concerns about the process followed by the RTB and questioned how the decision to approve the rent increase was supported.

In reviewing this matter with the RTB, we learned that the RTB had considered information relative to the expenses incurred by the landlord and without obtaining the actual receipts for those expenses, made a determination on the basis of the information provided by the landlord to grant an increase in rent.

In our review of the matter, we considered the legislation which provides the mandate for the RTB. The legislation states that before making an order under this section, the director shall consider in accordance with the regulations, the increase in actual expenses.

In reviewing this matter with staff at the RTB, while the officer did not see the actual receipts, the section of the legislation was interpreted to mean that the RTB may ask for invoices when they deem necessary.

After reviewing this matter, we came to the conclusion that it was unclear to our office how the RTB could determine that the increase was reasonable and that the application succeeded without verifying the actual expenses incurred by the landlord. We felt that it would seem prudent for the RTB to obtain actual invoices for the expenses claimed by the landlord, particularly in those cases where the increases were over a \$1,000.

As a result, while the matter was appealed to the RTC, we wrote to the RTB asking if they could obtain appropriate verification to support the landlord's claim to satisfy themselves that the claim was justified. In our correspondence to the RTB we mentioned that based on our review of the situation, we have some questions about the current policy or practice of the RTB to accept statements from landlords without invoices or receipts to support the claim. We also questioned whether their practice was consistent with the legislative requirement to determine "the increase in actual expenses".

In responding to our suggestion, the RTB advised that they had contacted the landlord and he provided them with copies of all the invoices for the two financial reporting periods in question. On reviewing the invoices, the RTB advised that they were satisfied that the original reviewing officer would have probably arrived at the same decision as they did without reviewing the actual invoices.

In the meantime, however, our complainant had also filed an appeal to the RTC, which is the statutory appeal body for reviewing decisions of the RTB. The RTC convened a hearing to address the appeal of our complainant. After hearing the matter and considering the information from both the landlord and the tenant along with other witnesses, the RTC concluded that the award of the RTB was upheld and that the landlord would be entitled to an increase of rent in the amount of 9.4%.

Our complainant, however, had raised several issues relating to the manner in which the hearing was conducted by the RTC. These issues included conduct issues relating to dealings with panel members, conflict of interest issues and the actual decision of the panel.

Our complainant explained that during the hearing she felt that the chairperson displayed preferential treatment towards the landlord and that panel members were disrespectful towards her. She also reported that the chairperson yelled at her, that one of the panel members laughed at her and that other members of the staff took offence to remarks she made when questioning issues around this matter.

Our office met with staff of RTC on these issues. During our meeting these allegations were denied. The chairperson advised that the hearing was a contentious hearing, with the complainant and her father being very disruptive, talking continually and making references or suggestions that the landlord could have been submitting information or invoices from other properties which he owned.

After reviewing this matter, there was a clear difference of perception between the parties as to what occurred, and in the absence of conclusive evidence, we were unable to make a determination as to what transpired during the hearing.

On the conflict of interest issue, our complainant explained that the hearing was not fair because one of the panel members had worked for the landlord prior to being on the panel. It is our understanding that our complainant did not raise this objection at the hearing.

In reviewing the matter with the RTC, we were advised that the chairperson was aware of the panel member's earlier involvement with the landlord prior to the hearing. The chairperson advised our office that prior to the hearing he had asked the individual whether he felt comfortable sitting as a panel member and whether he could render an unbiased, impartial decision. The panel member reportedly responded that he would not have any difficulty doing so.

The chairperson also advised that before the hearing began he asked the parties if they had matters which they wished to raise. If, at that time, our complainant had objected to the panel member sitting on the panel, he would have adjourned the hearing to another date with a different panel.

Our office felt that while the panel member may not have been considered in a conflict, given the length of time since he worked for the landlord, it would have been prudent to disclose at the start of the hearing that the panel member had worked for the landlord at one time. This would avoid any apprehension of bias and allow for any objections from the parties at the hearing.

The chairperson acknowledged during a meeting with our office that in the future he would handle the situation differently.

Regarding the panel's decision, from our review of this matter, we felt that the purpose of the panel hearing is to provide citizens with the right to challenge the legitimacy of landlords' claims. Quasi-judicial boards and tribunals are also intended to be less formal than a court proceeding and representation by legal counsel is not a requirement. It can be expected, therefore, that some of the individuals appearing unrepresented before the tribunal may lack the ability and skills to clearly articulate a question the way an advocate or lawyer might. We felt that while our complainant may not have specifically articulated a request that the landlord representative produce bills or receipts, it appears that the complainant was taking issue with expenses claimed by the landlord in support of his rent increase application.

Following our review of this matter, we advised the RTC that in the absence of any proof to verify the landlord's financial statement, we were unable to conclude that the decision of the RTC to uphold the award of the RTB was fair.

To our knowledge neither the RTB nor the RTC had received independent verification to validate the claim of the landlord before issuing their decisions. While our complainant may not have

directly asked for proof of costs, in our opinion she was in fact questioning the authenticity of the records and whether the expenses were supported. In our view it seemed that there should be some onus or responsibility on the RTC to canvass this issue to satisfy both the appellant and the panel that the costs were justified. This did not occur in this case. Accordingly we advised that in the absence of any proof to verify the landlord's financial statement, we were unable to conclude that the decision of the RTC to uphold the award of the RTB was fair.

In subsequent correspondence to the Assistant Deputy Minister for the department, we advised that the landlord voluntarily provided additional information to the RTB and they were satisfied that the original reviewing officer and the RTC, on appeal, would have probably arrived at the same decision. Accordingly, this information, albeit after the fact, satisfied that aspect of the complaint.

The other concern relating to conflict of interest was subsequently addressed by the Chief Commissioner for the RTC. He advised that in their guidelines before the RTC, it included that parties to an appeal are to inform the RTC of any potential or perceived conflicts of interest at, or before, the commencement of the hearing. Copies of the updated guidelines were being provided to all parties to the appeal and also forwarded to the Deputy Commissioners and panelists with instructions to adhere to same. Upon receiving this confirmation, our office wrote to the Chief Commissioner of the RTC and acknowledged the consideration provided by his office in addressing the conflict of interest situation.

This concluded our involvement in the case.

Manitoba Health

19 Complaint Files Carried over into 2003

44 New Complaint Files Received in 2003

169 Telephone Enquiries Received in 2003

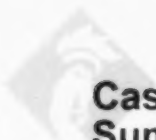
35 Complaint Files Closed in 2003

The number of files (44) and telephone inquiries (169) related to Manitoba Health rose in 2003. Telephone calls relating to mental health matters rose from 66 to 89, while inquiries about Regional Health Authority (RHA) matters rose from 22 to 50. However, formal complaint files only rose slightly, from 39 to 44.

As in past years, most investigations in this area begin with an effort to identify and distinguish administrative matters from the decisions of health care professionals. Our office does not investigate the decisions of health care professionals who are subject to their own licensing and regulatory bodies.

The types of complaints we investigated involved out-of-province medical coverage; ambulance charges; delay in having an appeal heard; staff in a conflict of interest situation; the cleanliness of a hospital; placement in a nursing home and concerns regarding the care or lack of care received. Other concerns were from patients in mental health facilities. Some of their concerns related to the interception of mail by hospital staff; their admittance and confinement; confiscation of clothing; conduct of staff and room searches.

As well, in 2003 we opened three Ombudsman Own Initiative files. Two of these files pertained to recommendations from inquests involving the death of children and one related to the department's responsibility to notify of available appeal routes.



Case Summary

MANITOBA HEALTH

Assiniboine Regional Health Authority

Complainant finds out there is no free ride

A woman from rural Manitoba complained to our office that she had been unfairly billed for an ambulance transfer from a small rural hospital to a larger facility. She complained about the bill because she had not requested ambulance transportation, she had not been advised prior to the trip that she would be responsible for the cost nor was she asked for consent to incur the cost, nor did she think her medical status required transportation by ambulance.

Our investigation confirmed that the decision to transfer the woman by ambulance was made by her doctor on the basis of the urgency and severity of her medical condition. We found that the decision to bill the woman for the trip was consistent with existing RHA and provincial policy. We also learned that the RHA was in the process of finalizing a consent form, which would include patient consent for ambulance transfer.

We were unable to confirm, however, that the woman had been advised prior to the trip that she would be responsible for the cost or of the medical necessity for transport by ambulance.

The issue of informed consent is important. However, while we were unable to confirm that the complainant or her family had been effectively made aware of the necessity for an ambulance transfer or consented to the cost, nevertheless, we felt that any reasonable person upon being advised of the urgency and severity of the situation, would not object to the decision to transport by ambulance.

We advised the complainant of our findings but also suggested to the RHA that it might be appropriate for them to fully explain to the complainant the circumstances that warranted the decision. The RHA followed up on our suggestion by writing the complainant and explaining why it was medically necessary for her to travel by ambulance.

Manitoba Justice and Attorney General

79 Complaint Files Carried over into 2003

416 New Complaint Files Received in 2003

600 Telephone Enquiries Received in 2003

376 Complaint Files Closed in 2003

This year, the number of formal complaints received by our office against Manitoba Justice has increased by 67 complaints from the year 2002. Individuals incarcerated in the provincial correctional facilities generate most complaints and enquiries related to Manitoba Justice. The Ombudsman office initiated 20 Ombudsman's Own Initiative (OOI) investigations within the Justice Department in the year of 2003. The complaints from inmates in the correctional facilities related mainly to medical treatment, placement in segregation and property issues.

In 2003, Ombudsman staff visited the Portage Correctional Centre, Milner Ridge Correctional Centre, the Winnipeg Remand Centre, Headingley Correctional Centre, Agassiz Youth Centre and the Manitoba Youth Centre. Throughout the year, staff attended the institutions to review inmate files, interview inmates and complete a walk-through of the facility. The Ombudsman staff provided six information sessions for correctional officers and staff within the institutions.

Other complaints involve the Legal Aid Services Society, Public Trustee, Human Rights Commission, Maintenance Enforcement, Courts Administration and Sheriffs and the Law Enforcement Review Agency.

ADULT CORRECTIONAL SERVICES

Statistical Information

Brandon Correctional Centre	26
Dauphin Correctional Centre	3
Headingley Correctional Centre	103
Milner Ridge Correctional Centre	18
Portage Correctional Centre	62
The Pas Correctional Centre	3
Winnipeg Remand Centre	92
Total	307

Issues that relate to youth in the correctional system are reported in the section of the report on Child and Adolescent Services.

This year our office received 307 complaints from inmates in correctional facilities throughout the province relating to a variety of issues or concerns. These individuals are dependent on Correctional Services for basic necessities such as food, shelter, clothing, and medical care. This fact is reflected in the types of complaints we receive.

Many of the complaints we receive relate to medical services provided by corrections to the inmates while in custody. The medical units within the provincial correctional system are comprised of nurses and contract physicians. The nurses routinely respond to inmates' medical

requests and have an important role in determining if and when a physician will see an inmate. Furthermore, the nurses regularly make decisions respecting the disbursement of certain medications and are tasked with the responsibility of carrying out the prescription orders of the physicians. Many of the complaints received relate to the administration of medication and matters relating to physician availability.

Another area in which our office often receives complaints is dental services for inmates in correctional facilities. A contract dentist provides dental services for inmates and, once again, nurses are tasked with the responsibility to review, assess and triage the inmates' dental requests. Inmates often raise concerns regarding the disbursement of pain medication and the period of time they wait for dental services.

Although minor dental and medical concerns relating to issues such as the availability of over-the-counter medication may seem trivial in nature, to the individual completely dependent on the correctional facility for care, it is a primary issue.

Other complaints involve inmate property. In one case, an inmate contacted our office to advise that correctional staff had misplaced his property and they reportedly were not addressing his concern. Our office made inquiries and confirmed the property was inadvertently lost during the inmate's transfer from one area of the facility to another. The matter was resolved by the correctional facility replacing the missing property.

We recognize the difficulty of correction's work, and although the department strives to provide professional service rooted in integrity, there are cases that can indirectly raise questions surrounding the level of service that is provided. A number of correction cases are included in this Annual Report which emphasize the importance of administrative accountability.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL *Outstanding charges and warrants – but for what?*

A resident of British Columbia contacted our office as she was unable to obtain any information regarding outstanding charges that had been laid against her son in Manitoba. Ms. M advised that in 1995, when her son was still a minor, he came to live with extended family in Winnipeg. He returned to British Columbia in 1996. Several years passed and in 2002, her son (now an adult) applied to college. As part of his college application, he was required to undergo a criminal records check. The check revealed that there were outstanding charges against him in Winnipeg from the time he had lived here as a minor. This was the first time that either she or her son became aware of the charges.

For more than one year, Ms. M and her son tried to determine the nature of the charges. They went to a local police station, the British Columbia Courts, the Royal Canadian Mounted Police, the Winnipeg Police Service, British Columbia Legal Aid, a private lawyer and a Senior Crown Attorney with Manitoba Justice's Prosecutions Division. They were able to determine the type of charges and also that there were two outstanding warrants for Ms. M's son in Manitoba. However, they were unable to obtain any details regarding the charges. Ms. M was advised by various parties that her son only had two options. He could go to Winnipeg, turn himself in to

authorities and go to court regarding the outstanding charges or he could have the file waived to British Columbia and have the charges dealt with there. In order to have the file waived to British Columbia, her son would have to plead guilty to the charges.

Ms. M contacted our office and expressed her frustration at her inability to obtain any information regarding the charges. She believed she should have been informed of the charges when they were first laid since her son was a minor at the time. She also felt it was not fair to expect her son to plead guilty to charges about which he could not obtain any information. She advised her son's education had been put on hold for more than a year while they attempted to obtain information about the charges.

Our office made inquiries of the Winnipeg Police Service. We were informed that the charges against Ms. M's son were based upon statements given by other youths involved in the incidents. As charges were still pending, any information regarding the charges could not be disclosed and it would be up to the Crown to determine what information, if any, could be released to Ms. M. We then contacted Prosecutions and explained the situation to a Senior Crown Attorney, who advised that Ms. M would not have been notified of the warrants as parents are not notified until a youth has been arrested and detained. If the warrant is never executed, the parents are not notified. The Crown Attorney also indicated that if Ms. M or her son wrote directly to her she would review the files and determine what information she would release to them.

Ms. M wrote to the Crown Attorney and was provided with information sufficient to permit her son to determine how to proceed with the matter. Ms. M expressed her gratitude to our office as she had been unable to obtain the information for more than a year and believed she never would have if we had not become involved.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Headingley Correctional Centre 46 inmates had no winter jackets

An inmate at Headingley Correction Centre contacted our office advising that there were insufficient winter jackets available to inmates when they are required to walk to the main building. He resided in the Community Release Unit annex that is outside of the main building and is the furthest annex from the institution. There were 66 inmates residing in all three of the annex buildings that walk to the main building for meals and/or programs. However, there were only 20 winter jackets provided to the inmates. Consequently, 20 inmates were able to wear winter jackets to go outside and 46 did not have the proper outerwear to go outside in the winter.

Upon contacting the Centre, we were advised the information was accurate. Additional jackets were ordered for all of the inmates residing in the annex buildings and an additional 46 jackets were received.

It remains a mystery as to why 46 inmates did not have jackets. It appeared that staff had no knowledge of this situation.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL **Headingley Correctional Centre** ***Was it necessary to walk over broken glass?***

An inmate contacted our office alleging that he was subjected to excessive force at Headingley Correctional Centre (HCC) during a cell extraction and was forced to walk barefoot over broken glass. He advised our office he sustained injury to his feet and was denied medical attention.

Our office made inquiries with HCC and determined this complaint stemmed from a disturbance at HCC which resulted in a broken window and damaged sprinkler heads. The complainant was reportedly seen kicking at his cell window while another inmate was observed attempting to break the same window, from the other side of the glass.

As a result of the incident, correctional officers extracted the complainant from his cell. There was broken glass inside and outside of the cell and the complainant sustained minor cuts to his feet when he was escorted from the cell. The HCC health care department later cared for the complainant's injuries, contrary to the allegation that medical attention had been denied.

Our office and HCC management reviewed the video recording of the incident. HCC concluded there was no evidence to substantiate that excessive force had occurred when the complainant was extracted from his cell.

However, our office raised concern that broken glass was not removed or set aside prior to HCC staff conducting the cell extraction. We questioned why hazardous objects would not be removed prior to cell extraction to avoid injuries to correctional staff and inmates.

HCC reviewed the matter and determined that reasonable efforts would be made to remove broken glass and other hazardous objects prior to conducting cell extractions in the future. Taking precautionary measures may help reduce preventable injuries from occurring during the cell extraction process.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL **Headingley Correctional Centre** ***Complaint leads to medication policy changes***

An inmate contacted our office and advised that Headingley Correctional Centre (HCC) had escorted him to the hospital where he was examined by an emergency room physician and was prescribed medication. He alleged the HCC health care department declined the medication when he returned to the facility.

Our office made inquiries with HCC and established that the complainant had been provided with over-the-counter medication as a substitute for the prescribed medication. HCC indicated one of their contract physicians had authorized the substitution.

HCC explained the process for filling prescription medications and informed our office that their nurses cannot authorize an outside prescription unless approved by a HCC contract physician. This raised the question of how prescription medications are addressed after hours, when the contract physicians are not available at HCC.

As a result of our investigation, HCC determined prescription medication concerns requiring immediate consultation would include a contract physician being notified after hours. Policy was later introduced establishing those medications that are pre-approved by the contract physicians and which may be disbursed by the nurses as required.

These changes appear to streamline the process and may improve medical care in circumstances where outside physicians prescribe medication to HCC inmates.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Headingley Correctional Centre

Extended use of restraint chair justified?

An inmate at Headingley Correctional Centre (HCC) contacted our office and complained he had been subject to excessive amounts of time in the emergency restraint chair. The complainant also questioned why he was not separated from a correctional officer who had brought criminal charges against him.

Our office made inquiries with HCC and we were informed that the complainant was criminally charged while at HCC as a result of an incident with a correctional officer. Despite a criminal investigation, it appeared the complainant remained housed in the same area to which this correctional officer was assigned. Our office questioned the reasonableness of allowing an alleged victim and alleged offender to remain in proximity to each other. Following this matter, HCC separated both parties and acknowledged separation should occur in these types of situations.

In addressing the complainant's concern relating to the emergency restraint chair, we learned he was pepper sprayed after allegedly assaulting a correctional officer. This situation led to the complainant being placed in the emergency restraint chair as an interim control measure.

HCC policy directs staff to provide decontamination to offenders in the restraint chair after pepper spray has been applied. In this incident, it appeared policy was not followed and decontamination was not provided for the complainant while secured in the emergency restraint chair.

The situation became further complicated when the same correctional officer who had been assaulted gave the authorization for the restraint chair to be utilized beyond the two-hour limit. HCC advised there were grounds for the continued use of the restraint chair, but acknowledged an alternate person should have made the decision to avoid a conflict of interest.

During our review, it was determined the prescribed forms for documenting the use of the emergency restraint chair were not completed. HCC staff used the wrong forms and as a result, no observations regarding behavior were noted and the required checks were not recorded. When the correct forms are completed, it can substantiate the reason for the continued use of the emergency restraint chair and ensures accountability with respect to the application of the device.

As a result of our inquiries, HCC created policy relating to investigations involving inmates and correctional officers. This policy should assist HCC in preventing conflict of interest situations from occurring within the facility. In addition, HCC reviewed the existing policy regarding pepper spray and the emergency restraint chair in order to promote and ensure staff compliance with all aspects of the policy.

We were satisfied with the action taken by HCC in addressing these concerns.



MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Headingley Correctional Centre

Backlog prevents inmates from receiving psychiatric medication for up to 10 weeks

Mr. L contacted our office and complained that the Headingley Correctional Centre (HCC) health care department was denying him medication that had been prescribed by his physician prior to his incarceration.

Our office made inquiries with HCC and discovered they had received a letter from the complainant's physician, who confirmed the prescription medication. HCC advised they were experiencing difficulty facilitating an opportunity for the HCC psychiatrist to review the matter. HCC advised their practice was to have the psychiatrist authorize the psychiatric medications prior to it being disbursed by staff. HCC explained Mr. L would likely be facing a six-to-ten week delay as a result of a backlog relating to psychiatric services.

In the end, the complainant received the prescribed medication and was pleased his medication concern had finally been addressed. Our office noted there was a delay in processing the request for prescribed psychiatric medications. In this particular case, nearly a month had elapsed from the date HCC had received a letter from the complainant's physician to the date the medication was processed.

HCC advised our office that efforts would be made to address the existing backlog by having the contract physicians work jointly with the psychiatrist and authorize prescriptions where appropriate.



MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Headingley Correctional Centre

How long is too long to wait for dental services?

An inmate at the Headingley Correctional Centre (HCC) complained to our office that his written dental requests were being ignored at HCC. He disclosed he was experiencing dental pain and believed he had an infection.

Our office made inquiries and learned that the complainant had submitted three requests in which he disclosed pain and the presence of a possible infection. HCC records indicated the dentist did not meet with the complainant until two weeks after the first request was received at HCC.

Based on our review of the documentation, it appeared the complainant's written requests were received by the HCC health care department and forwarded to the dental department without any action being taken. HCC staff did not respond to the complainant's immediate concerns, but rather, noted a future dental appointment was scheduled.

As a result of the investigation, HCC ensured our office the health care department would properly screen all future dental requests in order to address pain or infection when reported. The increased efforts during the screening process should prevent inmate dental needs from being overlooked.

Our office was satisfied with the corrective action taken by HCC in addressing the situation.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Winnipeg Remand Centre

Reality proves to be contrary to information supplied by WRC

Mr. N. made a complaint to our office alleging a correctional officer at the Winnipeg Remand Centre (WRC) assaulted him and he felt the department was not addressing his concerns in an appropriate manner. The complainant also claimed a female WRC nurse saw him naked during pepper spray decontamination. Mr. N. found the incident to be degrading.

Though our office does not investigate criminal or misconduct matters, we do investigate decisions and actions of provincial and municipal governments that relate to matters of administration. For this purpose, our office made inquiries with the WRC to determine what administrative process was followed when addressing the complainant's concerns.

The WRC initially informed our office that correctional officers, following a number of incidents, had extracted Mr. N from his cell. During the cell extraction, force had been applied and pepper spray was introduced. Initially we were not made aware a video recording of the incident existed.

Our office later reviewed the videotape with WRC management and concerns were identified with respect to the conduct of a specific correctional officer. The WRC reported the conduct issue had been addressed.

The WRC informed our office the female nurse did not observe Mr. N while naked and explained she was in the area to respond to any medical concerns resulting from the cell extraction. We later confirmed the WRC nurse had seen Mr. N naked during the pepper spray decontamination procedure, contrary to the information we were originally provided. The WRC maintained this was an error and it was not an intentional act to mislead or withhold information from our office.

As a result of this investigation, the WRC completed an internal review of the incident and determined changes to the process were required. WRC management concluded these types of incidents need close review and all follow-up action should be properly documented. In addition to the change in process, the WRC addressed the personnel concern.

Our office set out the penalty provisions of *The Ombudsman Act* and gave notice to the WRC as it appeared we were misled with respect to our investigation. The WRC concluded that in the future, all relevant information would be made accessible to our office and apologized for the misinformation and miscommunication. Our office was assured this was not a willful attempt to obstruct, hinder, resist or mislead our investigation.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Winnipeg Remand Centre

Inmate misses court appointment as a result of staff error

Mr. V contacted our office and complained that staff at the Winnipeg Remand Centre (WRC) had refused him an opportunity to attend a family court hearing. The court hearing had been scheduled to determine if Child & Family Services would be granted a Permanent Order of his children. The complainant felt it was unfair that he had been denied an opportunity to address the court and expressed an interest for future access to his children.

Our office investigated the matter and confirmed the complainant had been served with court documents while in custody at the WRC. The WRC informed our office there was no record of a missed court appearance and the court documents were not placed in the legal file to reference.

As a result of this complaint, the WRC reviewed their procedures regarding court documents and advised our office they were not convinced the processing of legal documents was being handled in a consistent manner. The WRC drafted an Interim Order that outlined the WRC management's expectations with respect to processing court documents.

Adult Correctional Services also reviewed the matter and acknowledged a staff error had occurred, resulting in the complainant missing the court hearing. The department provided the complainant with a letter explaining what had transpired and apologized for their error. Child & Family Services was also provided with a copy of the letter in order to explain the complainant's absence at the court hearing. The complainant was pleased the department accepted responsibility for their error.

Although the outcome of the investigation could not overturn the decision that was made by the court in the absence of the complainant, he was optimistic child access may be resolved by petitioning the court in the future.

Our office was pleased with the cooperation we received from the department in resolving this matter.



MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL
Milner Ridge Correctional Centre
Inmate segregated from his medication

**Case
Summary**

An inmate from the Milner Ridge Correctional Centre (MRCC) contacted our office and advised he had been denied medication while in preventive segregation at the MRCC.

Our office made inquiries with MRCC and confirmed the complainant had missed medication while housed in preventive segregation. MRCC acknowledged the medication should have been provided to the inmate from the outset and there should not have been a disruption in the disbursement of medication. MRCC rectified the situation and the inmate was provided with the authorized medications.

As a result of the investigation, MRCC provided a directive to all staff requesting they confirm whether an inmate has current medication prescriptions when the inmate is placed in segregation. MRCC management directed staff to make certain all medication is brought to the preventative segregation area and the supervisor will ensure the medication is administered according to directions in the future. MRCC concluded it is their responsibility to ensure inmates receive the necessary medication whether housed in a unit or in the segregation area.

Our office was pleased with the action MRCC took in response to the complainant's concerns.



Case Summary

MANITOBA JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

Housing inmates for court appearances in Thompson poses a problem

COMPLAINTS ABOUT CONDITIONS FORM A PATTERN

Over a period of several months our office received a number of complaints regarding the conditions at the RCMP Detachment in Thompson, Manitoba from adult inmates awaiting court appearances. Individuals complained about missed medications, unsanitary cells, no showers, no clean clothing or bedding, inadequate or inedible food, no telephone access and no fresh air.

Similar complaints were also received from youth regarding their experiences in the Thompson holding cells.

In one conversation with a youth on another matter, she recalled her experience and the conditions at the Thompson holding cells. She stated that all inmates were kept in their cells for 24 hours per day. On her most recent stay, she was not allowed out of her cell for 3 days. She stated that she was not permitted to shower and was not given a toothbrush, toothpaste or soap. She was not allowed to use the phone and had not received a message that had been left for her by one of my staff. She further stated that, when transported from the MYC to the Thompson holding cells by Sheriff's Officer's, she was not allowed to take any clothing or personal belongings with her. She understood that this was standard practice when youth were sent to the Thompson holding cells. Although she had already been released into the community, she raised concerns on behalf of other youth that might be sent there.

INQUIRES MADE WITH MANITOBA JUSTICE - YOUTH AND ADULT CORRECTIONAL SERVICES

The information we received from the youth was discussed with the Executive Director of Community and Youth Correctional Services. She was aware of these issues, as she had reviewed a report completed by the Children's Advocate in September of 2001 that had raised some similar concerns. She stated that she would be advising her senior management team of the recent concerns that had been raised.

Inquiries were also made with Adult Corrections and the Thompson detachment of the RCMP to determine who had responsibility for the care of these inmates when transferred from a provincial facility to the Thompson holding cells.

We were advised that the northernmost provincial correctional centre in Manitoba was in the City of The Pas; however, many inmates remanded to custody were required to attend court in Thompson. The distance between the two communities made it impossible to accommodate court appearances without at least one overnight stay in Thompson. As a result, an arrangement was made through the RCMP, the City of Thompson and several branches of Manitoba Justice to house remanded individuals in the RCMP detachment holding cells when they were in Thompson to attend Provincial Court. The complaints received by our office seemed to suggest the minimum standards of care and custody were not being met for these inmates.

In order to fully review these complaints, our office opened an OOI (Ombudsman's Own Initiative) investigation to pursue this investigation.

DISCUSSIONS AND COMMITMENT

Corrections suggested that a meeting be held between our office and the various branches of Manitoba Justice to discuss the complaints. In February 2003, staff from our office met with the Assistant Deputy Minister (ADM) of the Corrections Division; the Director of Operations and Assistant Director of Operations for Corrections; the ADM of the Courts Division; the Executive Director of Regional Courts; and the Director of the Sheriff's Office.

The parties acknowledged that the situation in Thompson needed to be addressed. They recognized the problems of holding young offenders in the same proximity as adult offenders, and the concerns relating to the living conditions, which were exacerbated by lengthy periods of confinement.

In April 2003, we were advised by Corrections that a working group had been established and that there was a commitment to resolve the concerns identified by working on short-term and long-term solutions. It was also stated that resolution required a cooperative, integrated effort from all the parties involved (Corrections, the Courts, Sheriffs and the RCMP).

Corrections also reported their belief that they needed to proceed along two separate tracks:

- a short-term solution to alleviate the concerns identified, and
- a long-term solution that would involve some type of facility improvement or construction.

IMPROVEMENTS MADE AND ACTION TAKEN

A further progress report was received in July 2003 advising that the working group toured the holding cells in Thompson and met with the RCMP and City officials. The following action was reported:

Corrections provided the detachment with clothing and personalized laundry bags. This would ensure that prisoners have reasonably clean clothing and access to additional clothing if required.

The Sheriffs planned to hire and train some part-time officers for guarding duties. They would provide additional supervision of any youth prisoners, and escort prisoners for phone calls and showers. They expected to have these officers hired, trained and deployed by January 1, 2004.

The working group was seeking direction from the Manitoba Justice Executive Management Committee with respect to pursuing the option of new construction.

Meal service would remain unchanged. There were no cooking facilities in the detachment, other than a microwave oven.

In addition there was an administrative/procedural court change that they felt should reduce both the number of inmates and their length of stay in the holding cells. Youth court was changed to Thursdays, which would allow the Sheriffs to reduce the time spent in the holding cells for youth.

We were encouraged by this report, as it appeared that concerted effort was being made to address the concerns.

ANOTHER COMPLAINT

However, approximately 3 months after receiving the progress report, a resident from a youth correctional facility contacted our office and advised that for 6 days he was housed at the Thompson holding cells in order to facilitate his appearance in court.

He reported that while staying at the Thompson holding cells, the living conditions included:

- no hygiene products other than a bar of soap and a wash cloth
- one gym mat and one blanket with no other bedding supplied
- one shower during his six-day stay
- no change of clothes during his 6-day stay
- he was denied telephone calls to legal counsel and the Manitoba Ombudsman
- he was housed in an area that included adult offenders.

In light of the most recent allegation concerning both the general living conditions, as well as the issue of placement of youth in the Thompson holding cells with adult inmates, it raised questions as to whether there had been significant improvements. We made further inquiries with Corrections requesting an update.

MARCH 2004 UPDATE

We were informed that the lack of telephone calls was a long-standing issue at the Thompson lock-up and was attributed to the fact that the civilian guards are not allowed to take a prisoner out of their cells — a RCMP member must be in attendance. This was also the reason why prisoners were so seldom allowed out for a shower. It was acknowledged that during his stay the youth should have been allowed to contact his lawyer and the Ombudsman.

Regarding the clothes, bedding, and hygiene products, we were advised that Manitoba Corrections could assist the detachment in this regard. They informed our office that they had already provided prisoner clothing and laundry bags, and this was supposed to have improved the situation. They indicated that they could also supply some bedding and hygiene products, but there was little point unless the RCMP was prepared to use these products.

It was also noted that there had been a change in command at the Thompson detachment and Corrections planned to meet with the new Inspector when he took charge.

The department further advised that:

Sheriffs' Officers had been hired and were currently in the process of being trained and outfitted to assist in the Thompson cells. It was now anticipated that they should be operational by approximately May 2004.

The Courts Division had taken the lead on some initiatives to reduce the numbers of adult and youth prisoners being detained in the Thompson cells. Although no data had yet been analyzed, the department felt that the custody coordination initiative appears to have met with some success. This project sought to reduce the numbers of accused being brought to Thompson by requiring the accused in court only for a first appearance, bail hearing, trial, or sentencing.

A video phone hook-up between The Pas Correctional Centre and the Thompson courthouse

had been approved and was expected to be operational by April 2004. This would result in fewer prisoners in the Thompson cells by allowing accused to consult with their legal counsel without having to be brought to Thompson.

We were advised that the objective of these initiatives was to have a substantial reduction in the numbers being housed in the Thompson cells. This should not only eliminate the need for those individuals to be housed in the cells, but improve the conditions for those who are housed in the cells.

Corrections reported that they felt progress was being made in reducing to a minimum, the number of prisoners requiring detention in the cells, and, making improvements to the living conditions. However, it was acknowledged that the following issues remain outstanding:

- Monitoring of the staffing project and improvements to living conditions.
- Questions regarding the issue and process of holding of young offenders in the facility were still being pursued with Prosecutions and the Courts Division.
- The development of options for a separate youth holding unit.
- Corrections advised that they planned to travel to Thompson in 2004 to meet with the newly appointed RCMP Inspector to continue pursuing the issues brought forward.

We will continue to monitor the progress being made. We will report on any new developments in next year's Annual Report.

Manitoba Transportation and Government Services

- 8 Complaint Files Carried into 2003
- 20 New Complaint Files Received in 2003
- 46 Telephone Enquiries Received in 2003
- 16 Complaint Files Closed in 2003

The nature of complaint files our office reviewed in this category was reflective of the range of programs and services provided and administered by this department. We investigated concerns relating to "transportation" responsibilities of the department through the Driver and Vehicle Licencing Division and the Licence Suspension Appeal Board. We also reviewed cases respecting "government services" provided by the Emergency Measures Organization. Our office also undertook a review by way of an Ombudsman's Own Initiative (OOI) into a matter concerning the Disaster Assistance Appeal Board. Examples of the types of issues raised with this department are provided in the following case summaries.



Case Summary

MANITOBA TRANSPORTATION AND GOVERNMENT SERVICES

Enquiries lead to procedure changes regarding license suspension hearings

Mr. T contacted our office regarding a decision of the License Suspension Appeal Board (Board) where the Board denied him a restricted driver's license for work purposes (work permit). Mr. T believed that the Board's decision was wrong and that the Board failed to adequately address the hardship that would result from the denial of a work permit.

Mr. T advised that in January 2003 he attended a show cause hearing to address numerous driving infractions that he was charged with in 2002. At the time his license was suspended, he was issued a 45-day work permit to allow him to appeal the suspension to the Board.

In February 2003 Mr. T attended a hearing before the Board, where the Board determined that it would not be in the public interest to grant Mr. T a work permit.

Our office sought clarification from the Board as to the basis on which it rendered the denial. The Board indicated that at his February 2003 hearing, Mr. T failed to provide any explanation as to his numerous driving infractions. When asked by the Board about specific details surrounding his driving record, Mr. T would state that he could not remember anything.

The Board advised our office, however, that if Mr. T provided additional information to the Board explaining his driving record, the Board could grant a new hearing.

In April 2003, Mr. T sent a letter to the Board containing a detailed explanation of his driving record. Later that month, the Board wrote to Mr. T advising that they would grant a new hearing to consider the information provided in his letter.

In May 2003, the Board conducted a hearing and based upon the information provided by Mr. T, they issued him a work permit. Mr. T later advised our office that he was pleased with the Board's decision and that his concern had been resolved.

We then spoke with the Board, who indicated that as a result of Mr. T's case, the Board was considering whether to amend its procedures to adjourn hearings when a party does not present sufficient information on which the Board can render a decision. We were advised that in these cases, if procedures were amended, then the hearings would be adjourned without prejudice to allow a party to be able to fully present his or her case.

In June 2003, we contacted the Board inquiring as to whether it had decided to amend its procedures to allow for an adjournment in cases like Mr. T's. We were advised that the Board decided to amend its procedures in that regard and we were fully satisfied that this matter had been resolved.



Case Summary

MANITOBA TRANSPORTATION AND GOVERNMENT SERVICES *Complaints question Disaster Assistance Appeal Board Hearing process*

Our office received two similar complaints that related to the hearing process followed by the Disaster Assistance Appeal Board (Board). These individuals objected to the fact that they, as appellants, and Manitoba Emergency Measures Organization (MEMO) staff do not appear together before the Board at the appeal hearing. Concern was voiced that appellants do not get an opportunity to question MEMO staff. In addition, concern was raised about the process's "lack of transparency", in that MEMO meets privately to brief the Board prior to the hearing. This briefing includes information regarding the reasons for the appeal, background information, current status, and rationale for the denial at the first stage appeal.

I note that the Board had previously advised our office that it believed that the process was fair, equitable and transparent. Further, the Board indicated that the appeal process provided claimants with an equal opportunity to present information regarding their claims, and to have this information considered by the Board in an impartial venue. The Board also stated that this was an independent review of the actions of the Emergency Measures Organization to ensure adherence to the Disaster Flood Assistance Policies and Guidelines.

After considering the points raised by our complainants, we wrote to the Board explaining that we were seeking further clarification about the process followed by the Board at its hearings. Specifically, we asked if there were any written policies or procedures that guide the Board when it conducts an appeal hearing. Further, we wondered whether the potential for appellants to question the appropriateness of MEMO's private briefing with the Board caused the Board to feel that its procedures should be reviewed, and if so, if the Board was prepared to conduct such a review.

In response to our inquiry the Board advised that it was prepared to review its process and as a part of that review it would document its process and procedures. The Board made a commitment to provide us with additional information once its review was completed. At the time this report was being written the review was still in progress and we will continue to monitor this matter with the Board.



Case Summary

MANITOBA TRANSPORTATION AND GOVERNMENT SERVICES *Unreasonable delay in resolving dispute*

This summary details a complaint that was originally filed with our office in 2001. The complaint arose as a result of a couple receiving an unfavourable decision from the Manitoba Disaster Assistance Board (Board). This decision related to a 1997 flood claim that they made with the Manitoba Emergency Management Organization (MEMO).

Following an extensive review of the many issues that had been raised by our complainants, we reported our findings to them in February 2003. We explained that we were not able to support their complaint, but that there was one issue that we were prepared to pursue with the department. This issue related to a claim they had made for travel expenses they incurred to attend a Land Value Appraisal Commission hearing.

By way of background, MEMO sought the assistance of the commission to establish a value for their flood-damaged home. The commission convened a hearing and rendered its decision. As a part of its finding, the commission determined that our complainants and their lawyer should receive compensation for reasonable legal and appraisal costs, plus reasonable travel costs to attend the hearing.

The lawyer received compensation for his legal fees and travel costs, and MEMO also paid the related appraisal costs. However, our complainants did not request compensation for their travel expenses until after the Board made its decision on their flood claim. This ruling dealt with many issues but did not address the travel expenses in question.

In pursuit of these travel expenses, the complainants contacted my office seeking information as to how they could recover these travel expenses. We contacted MEMO and were advised that they should submit their request to Land Management Services (LMS). It is our understanding that they did so, and LMS referred them back to MEMO, who in turn passed on their request to the Board.

The Board decided that it had already ruled on the claim and that all issues that had been presented were addressed. Therefore, the Board considered that the claim had been concluded in accordance with the disaster financial assistance policies and guidelines. However, the decision the Board referred to did not in any way address or refer to compensation for the travel expenses incurred by our complainant to attend the commission's hearing.

Starting in November 2002 our office endeavoured to have the department address the issue of these travel expenses, but to no avail. It appeared to our office that payment of compensation of approximately \$100 for travel expenses was clearly reasonable and appropriate in this situation. Accordingly, the Ombudsman wrote the Deputy Minister for Government Services and Emergency Measures, which at the time was a part of Manitoba Transportation and Government Services, in August 2003. Assurances were given by the department that this matter would be addressed. However, several months passed with no decision.

In the latter part of 2003 the department was restructured and the Emergency Measures Organization was moved to a new department (Manitoba Industry, Economic Development & Mines) with a new Deputy Minister. To our dismay this matter was referred to the new Deputy

Minister for a decision and we were advised that the matter was being reviewed. The Ombudsman contacted the new Deputy Minister expressing his frustration with the time and effort that had been consumed over what seemed to be such a simple and valid complaint.

Within days of our office approaching the new Deputy Minister, a decision was made to reimburse our complainants for their travel expenses. This brought to an end months of frustration. While favourable consideration was given to our report, the Ombudsman could not help but regret the time that it took to resolve something that seemed to be so straightforward.

Child and Adolescent Services

PROVINCIAL GOVERNMENT CASES INVOLVING CHILDREN AND YOUTH

Each year in the Annual Report, the Ombudsman provides an overview of our activities relating to our role with youth in the province of Manitoba. In 2003, we received:

82 telephone inquiries

- 69 - Family Services and Housing
- 11 - Justice and Attorney General
 - 1 - Private
 - 1 - Schools

42 formal complaints

- 21 - Justice and Attorney General
- 11 - Family Services and Housing
- 3 - Health
 - 1 - Education and Youth
 - 1 - Education, Citizenship and Youth
- 2 - City of Winnipeg
- 3 - Manitoba Public Insurance

Our office continued to monitor inquests called by the Chief Medical Examiner. Seven Ombudsman Own Initiative files relating to inquests that involved children and government departments were opened in 2003. Six Ombudsman Own Initiative files involving inquests into the death of children remained open from previous years. In 2003, three new files were opened on the Ombudsman's Own Initiative relating to systemic issues involving children and youth. Three Ombudsman's Own Initiative files remain open from previous years.

Our office continues to be involved in a number of activities relating to youth. In addition to investigating complaints/concerns and responding to telephone inquiries in the area of children and youth, we are also involved in a number of outreach programs.

Over the past year we have continued to make presentations at the training program for new correctional officers with Manitoba Justice. This provides information on our role and function and explains the process involved in our investigations. Staff also met with the Health Services Managers of Corrections to discuss our role and function.

Staff try to meet regularly with the residents in youth correctional facilities. This year staff met with the residents in each cottage at Agassiz Youth Centre (AYC) to advise of our role and jurisdiction and discuss any issues the youth may have.

Our office and the Office of the Children's Advocate attended a presentation prepared by Manitoba Justice on the new *Youth Criminal Justice Act*.

A staff person was interviewed for a show called System Kidz by Voices – Manitoba's Youth in Care. It is a youth run radio show on CKUW 95.9 FM. The purpose was to talk about the services we provide to youth under *The Ombudsman Act*. It was a great opportunity to address youth who may not know a lot about our office.

Staff from my office attended the Annual Meeting of the Manitoba Adolescent Treatment Centre (MATC), the Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards and the Manitoba Youth Centre (MYC) Pow Wow.

A staff member also met with two staff visiting Winnipeg from the Children's Advocate office in Newfoundland to discuss our role and function and how it relates to youth.

COMPLAINTS AND ENQUIRIES INVOLVING JUSTICE/YOUTH CORRECTIONS

Youth Corrections Cases

In 2003 our office responded to 11 telephone enquiries related to youth and Manitoba Justice. We investigated 21 complaints regarding youth and corrections.

Agassiz Youth Centre - 13

Manitoba Youth Centre - 4

Inquests - 2

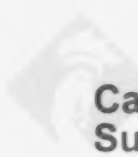
Thompson holding cells - 2

The types of complaints we investigated involved: the use of the restraint chair; use of pepper spray; denial of medication; handling of special needs youth; transfer to Lakewood and the length of time spent there; restraining of residents; denial of a required special diet; number of phone calls allowed to family; hygiene products provided; and staff conduct.

Two inquest files were opened that involved the death of children and follow-up required with Manitoba Justice. Two Ombudsman Own Initiative files were opened relating to staff conduct at the MYC and the handling of special needs youth at AYC. One Ombudsman Own Initiative file was opened relating to the use of the Thompson holding cells for youth. Information on this file is contained earlier in this Annual Report in the section on Manitoba Justice and Attorney General.

We continued to monitor the holding of youth in correctional facilities under *The Intoxicated Persons Detention Act*.

Our review of the use of a correctional facility as a place of safety continued. As this case involved Child and Family Services, it can be found in the Family Services and Housing section of Child and Adolescent Services.



Case Summary

CHILD AND ADOLESCENT SERVICES

Agassiz Youth Centre

Youth's illness the subject of jokes by staff

While residing at the Agassiz Youth Centre (AYC), a resident complained to this office that he could no longer cope with the joking and hassling he was receiving from staff and peers regarding his condition, narcolepsy. It appeared that not only peers were teasing him regarding his condition, but staff also participated. It was also a concern that staff had no, or little, understanding of narcolepsy, which created a number of concerns and issues such as:

He was often punished and ridiculed for falling asleep;

He was confronted by staff who would yell at him for falling asleep and threatened to send him to "adult";

He was placed on security for falling asleep;

Staff were making inappropriate comments to him and suggested he "try harder" to stay awake;

Staff had instructed other peers of the group to poke him when he would fall asleep.

He was transferred from the Manitoba Youth Centre (MYC) to AYC in March 2002. It appeared that in the referral information sent from one institution to another, there was no mention of his condition of narcolepsy.

Ms. O believed that a number of issues contributed to the events related to the youth. They are:

A detailed summary from the MYC had not been compiled when the youth was transferred from one facility to another;

There is no assessment period at the AYC when a youth is admitted, they are sent straight into a group;

The youth was not a suitable group member and should not have been sent to their facility;

Staff did not provide written information related to the youth's condition of narcolepsy due to fears of breaching *The Personal Health Information Act* (PHIA).

The final outcome of this file:

The staff who had treated the youth inappropriately were dealt with (undefined in the file) and are being monitored (again, undefined);

MYC is in the process of developing a Special Needs Unit for youths in corrections (this unit could possibly provide the necessary documentation between institutions when a youth is transferred);

The youth was relocated to a group that had a greater understanding of his needs;

Finally, the youth was transferred back to MYC.

The file was closed.

Case Summary

CHILD AND ADOLESCENT SERVICES

Manitoba Youth Centre

UPDATE - The saga goes on and on

This is the sixth consecutive year that we have reported on the safety issues surrounding the placement of intoxicated youth in the Manitoba Youth Centre (MYC) under the *Intoxicated Persons Detention Act* (IPDA).

Based on a complaint from a youth a number of years ago, our office discovered that youth detained under the non-criminal nature of the IPDA were routinely held at the MYC.

In 1996/1997 Manitoba Corrections discussed this situation with Winnipeg Police Services, however nothing was resolved. It is our understanding that the majority of other Canadian jurisdictions do not detain youth in a young offender facility. I voiced my feelings in 1999, and today it is still my feeling that the MYC is not the right place to detain intoxicated youth.

Our office continued to make inquiries over the years with respect to this situation.

1999

At the time of writing our 1999 Annual Report we had been advised that representatives from the departments of Justice, Health and Family Services had met and were working together to locate an alternate placement for youth being held under the IPDA.

2000

In 2000 representatives from the departments of Justice, Health and Family Services and Housing requested proposals from organizations that would be willing to take on the responsibility for holding youth detained under the IPDA. At the time of writing this report, it was our understanding that a joint submission to Treasury Board was being discussed.

2001

Corrections officials continued to make an effort to address the issue.

2002

Effective June 1, 2002 the Winnipeg City Police and Manitoba Justice agreed to limit the number of intoxicated youth admitted to the MYC to two at one time. This was an interim measure pending arrangement for alternative accommodation for these youth. It was our understanding the plan was to delist MYC as a detoxification centre in 2003.

2003

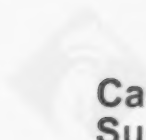
The number of intoxicated youth held under the IPDA remains limited to two at any one time, however the MYC was not delisted as a detoxification centre. We have been advised that the Justice department has been reviewing the situation carefully, involving discussions with the City and with agencies. The department has indicated that this is a very complex issue with no easy solution. However, they have informed our office that they continue to make every effort to resolve the situation.

Youth-Related Complaints and Enquiries Involving Manitoba Family Services and Housing

In 2003 our office responded to 69 telephone enquiries related to Family Services and Housing. We investigated 11 complaints in this area, with all 11 of these complaints related to Child and Family Services.

The types of Child and Family Services complaints we received pertained to denial of visits to family members; inadequate communication; denial of information through the Adoption Registry; denial of appropriate services for a child in need of protection; access to file information; and concerns relating to the actions of an agency.

We continued our investigations on Ombudsman Own Initiative files related to the designation of a youth correctional facility as a place of safety, and the case planning and decisions made for a vulnerable permanent ward. As well, we continued to monitor 4 cases relating to inquests and a situation where a child died and there was Child and Family Services involvement.



Case Summary

MANITOBA FAMILY SERVICES AND HOUSING

Manitoba Youth Centre

Not a child welfare place of safety!

2001

In our 2001 Annual Report we reported on an Ombudsman's Own Initiative file regarding a systemic review we were conducting on the designation of a correctional facility as a "Place of Safety" for youth under *The Child and Family Services Act*. The issue came to our attention after our office had investigated a situation where a 17-year-old permanent ward of Winnipeg Child and Family Services (Agency) was being housed, without charge or sentence, at the Manitoba Youth Centre (MYC) pursuant to a "Place of Safety" designation.

We advised the Family Services and Housing of our view that it was not acceptable to use correctional facilities as a Place of Safety. We felt it was questionable in terms of a child's constitutional rights.

2002

In 2002 the Youth Correctional Services Branch, Manitoba Justice and the Child Protection and Support Services Branch, Manitoba Family Services and Housing entered into a Protocol regarding the designation of youth custody facilities as Places of Safety under *The Child and Family Services Act*.

2003

Our office wrote to both the Acting Executive Director of Child Protection and Support Services and the Acting Executive Director of Community and Youth Correctional Services to advise of our office's concern. We reiterated our view that to detain an individual in a correctional facility when he has not been sentenced and there are no criminal charges pending is unacceptable and wrong.

Family Services agreed that in the past the use of correctional settings for temporary detainment without appropriate advocacy infringed on the child's rights. They indicated that they recognized the negative impact of holding non-criminal youth in correctional facilities, and this practice has been reduced dramatically over the last several years. However, they felt that the protocol developed in 2002 would safeguard the best interests of the child.

The Youth Corrections Branch advised that they had been opposed to the use of the MYC as a Place of Safety but recognized the authority of the Executive Director, Child Protection and Support Services to designate it as such and had worked to minimize that use.

It is our understanding that the issue of placing children at MYC under a Place of Safety designation is on the agenda for the Standing Committee, represented by the Chief Executive Officers of the four Child and Family Services Authorities and the Child Protection Branch. It is our understanding, with the proclamation of *The Child and Family Services Authorities Act* in November 2003, the authorities and their agencies will now be in a position to make a request for place of safety designation to the branch. Therefore, the Standing Committee must carefully consider the issue and make a joint recommendation as to how to manage it.

We will continue to follow up on this issue in 2004.

Boards and Corporations

- 60 Complaint Files Carried into 2003
- 110 New Complaint Files Received in 2003
- 561 Telephone Enquiries Received in 2003
- 121 Complaint Files Closed in 2003

Complaints regarding Boards and Corporations accounted for approximately 12% of the complaints our office investigated this year, and approximately 14.7% of the telephone enquiries in 2003.

Formal complaints in 2003 were divided approximately as follows:

- 61% involved the Manitoba Public Insurance Corporation
- 19% involved the Workers Compensation Board of Manitoba
- 15% involved Manitoba Hydro
- 3% involved the WCB Appeal Commission
- 2% involved the Manitoba Lotteries Corporation

MANITOBA PUBLIC INSURANCE (MPI)

Overview of our strained relationship with MPI senior management

Telephone inquiries handled by our office were up marginally (4%) compared to 2002. In 2003 we received 361 telephone calls compared to 347 in 2002. On the other hand, we received 67 formal complaints in 2003, which was down slightly (14%) from the 78 we received in 2002.

The types of concerns that are presented to us do not seem to differ from year to year. Typically we receive complaints regarding injury benefits, liability assessments for traffic accidents, denial of claims, disputes regarding the extent of coverage provided, as well as claims handling issues.

Given that MPI handles anywhere from 200,000 to 300,000 claims a year, it should not be a surprise that at times there may be some legitimate disputes relating to the fairness of an action or decision made by the corporation.

While we generally receive between 70 to 80 concerns a year about MPI, in most cases our office feels that the corporation has acted fairly and reasonably. However, there are cases where, following a thorough impartial review of the circumstances, including discussions with MPI and the complainant, we feel that a complaint is supported and we look to resolve the matter in an informal, non-adversarial and non-legalistic manner.

Over the years there have been times where I feel the corporation has looked to strictly legal arguments to avoid accepting the Ombudsman's opinion or recommendation, which is based on fairness and not exclusively on legal grounds.

There seems to be a feeling that accepting the Ombudsman's findings, conclusions, opinions or recommendations is precedent setting.

In December 2003 I met with the then President to discuss the relationship between our offices. I expressed the feeling that a better understanding of the role by senior corporation officials

would be beneficial. The President advised that he would be suggesting to his senior staff that the Ombudsman's opinions or recommendations should be accepted unless it was felt that they were clearly wrong or unreasonable.

Case Summary

BOARDS AND CORPORATIONS

Liability over left turn incident leads to discussion: Legal opinion vs Ombudsman opinion

SUMMARY

This case involved our review of a concern related to a finding of liability. What is particularly noteworthy about this case is that MPI challenged the ability of the Ombudsman to review such matters.

Mr. W. contacted our office with the following complaint. In 2001, Mr. W was travelling near his home, headed west in a pickup truck. He had slowed down, and had signal lights on to make a left turn. This fact was verified by independent witnesses. He was hit from behind by a van driven by Ms. X. While he acknowledged he was preparing to make a left turn, the damage to his truck was at the rear of his vehicle. He was found to be 50% at fault for the accident. He appealed the finding through MPI's Independent Review process. At that point, he was held to a finding of 75% liability which was entered against him. The fact that this accident was characterized as a "left turning accident" placed the burden of liability against Mr. W. He felt this decision was unfair and contacted our office.

MPI's POSITION

We reviewed information from MPI's files. We noted that there was evidence to support that this was "...more of a rear end collision rather than a left turning accident," which was the estimator's conclusion.

A review of this case by MPI's Fair Practices Office resulted in the following: "We confirmed that the damage to Mr. W's rear bumper was consistent with a rear-end collision rather than a left turning accident. In this particular case, the damage to Mr. W's vehicle was not consistent with a left turning accident, but rather a rear-end collision. When we spoke in December 2001, we concluded that reducing liability to 49% against Mr. W was reasonable, and forwarded the recommendation to the Claims Centre. The adjuster, supervisor and manager of the Claims Centre reviewed the recommendation. They concluded that, based on the areas of damage to both vehicles, there was an element of doubt as to the placement of the vehicles on the roadway. Based on this information, a decision was made to maintain the 50/50 assessment and to waive the driver's surcharge penalty against Mr. W."

OUR REVIEW

Our office took the position that the location of damage on Mr. W's vehicle was consistent with a rear-end collision rather than a left-turning accident. We had concerns with the Claims Centre response that "...there was an element of doubt as to the placement of the vehicles on the roadway."

The independent witness statements and the statements made by the parties involved tend to support that this was a rear-end collision. Mr. W said he was hit before he had an opportunity to make the left turn.

We noted from our review that an independent witness to the collision stated that "...the first vehicle had not yet started its left turn when it was hit in the rear left bumper." The witness also said Mr. W had slowed down and had his signal on prior to the impact.

DISCUSSION

Our office had many discussions with representatives of MPI regarding this case. MPI commented that they strongly considered the weight of the statements given by the parties involved and not just the areas of physical damage. MPI also provided a review of relevant case law to support their contention that there was no clear judicial direction as to determining liability in these kinds of scenarios. While we agreed that there was no one clear position as to the court's determination in cases where there were illegally made movements to pass or to turn left, we did not feel that the lack of one clear outcome would necessitate our complainant having to resort to the court to resolve this matter.

Because we like to see consistency in departmental approach, we referred to a decision letter MPI had copied to our office on another rear-end collision case that stated "the onus is always on the vehicle following behind." In considering the totality of the evidence, we determined that it would be reasonable to suggest that the greater onus and therefore greater degree of liability should rest with the other party who was travelling in the rear and who collided with Mr. W's vehicle.

We concluded discussions with a decision to bring this case to the attention of the President of MPI. In a letter from our office, we noted that there was support within MPI's own information that this collision was of a rear-end nature in which the onus rests more heavily on the party following behind. The physical evidence of damage seemed reasonably able to dispel doubt as to the location of the vehicles involved. The fact that there was case law to support a more favourable liability assessment for Mr. W in light of all the factors considered in determining liability would lead us to suggest that perhaps this was a case that required intervention on the basis of fairness and prevention of undue hardship.

In 2003, we received notification that MPI had reverted to a finding of liability against Mr. W of less than 50% liability for the accident, but noted this was done out of respect for the authority vested in our office. From the comments made in the letter to advise us of the change in liability, it appeared that there was some misapprehension about the role of the Ombudsman as an independent officer of the Legislative Assembly. That role involves providing an independent, objective, unbiased opinion relating to any act, decision or omission by the corporation. I believe it was felt that only the court could determine liability in this case.

In a letter from MPI dated April 22, 2003 notifying us that the corporation had accepted our opinion;

"Accident liability decisions become adversarial between the drivers involved. Our staff will utilize their best judgement in making liability decisions for the purpose of administering the insurance program, but the ultimate authority for making such a decision rests with the courts. The Corporation will default to the decision of the courts whenever such a decision is obtained."

"Recognizing that some customers may want more than just our opinion on liability, the Corporation has put in place a simple review mechanism where the evidence can be sent to a Judge for his opinion on liability. The Corporation will abide by whatever decision the Judge makes. If the customer chooses not to seek the opinion of the Judge or is not satisfied with the opinion of the Judge, or is not satisfied with the opinion obtained, they still have the right to have this matter heard in court for an ultimate ruling."

"When Mr. (complainant) did not like our decision, he asked that this matter be referred to the Judge for his opinion."

"Your letter of March 14, 2003 presents arguments as to why your thoughts on liability are more valid than that of our people or the Judge."

Clearly our point was being missed. The Ombudsman's office was created in 1970 to settle disputes without resorting to formal legal processes.

Subsequent discussion and correspondence between our offices has led to what I think is a better understanding of the work this office does, and we concluded that MPI acted fairly in resolving the complaint from Mr. W.



Case Summary

BOARDS AND CORPORATIONS

Should Manitoba Public Insurance have to honour policies accepted by its agents?

The following is a case where the accident took place outside of Manitoba, and after considering the circumstances of the loss, Manitoba Public Insurance (MPI) determined that the vehicle should have been registered and insured in Alberta, and denied the claim. The basis for the denial was that the vehicle registration should have been changed once it had been in Alberta for more than ninety days (as legislated in that province), and the failure to do so invalidated our complainant's Autopac coverage.

In this case, the registered owner of the vehicle was living in Manitoba but the vehicle was purchased and used in Alberta by her husband, who was working there temporarily. There was some uncertainty as to exactly what information passed between the insured, the agency, and the dealership in Alberta when the vehicle was purchased, registered and insured.

Concerns were raised about the agent's adherence to the operating agreement and we questioned the thoroughness of MPI's investigation of the claim. Information provided by the claimant suggested that the circumstances of the purchase and use of the truck in Alberta for an unknown length of time was discussed with the agent when the policy was purchased.

OUR REVIEW

As with the previous cases we felt there was enough information to support that the claimant believed she was eligible to purchase insurance from MPI, and paid the premium for her Autopac-policy believing she had valid coverage. It did not appear that there was any intent on her part to mislead or withhold information from the agent or MPI.

OUR COMMENTS

It was our view that information was presented to the agency by our complainant and she purchased a contract of insurance, which she expected MPI to honour in the event that a claim was filed. Accordingly, we asked that MPI reconsider this case.

FACTS OF THE CASE

Our complainant felt that MPI treated her unfairly, and explained as follows:

The vehicle was registered in her name and was being used by her husband, who was working temporarily in Alberta. She acknowledged that her husband had worked there for several months. He had exclusive use of the truck but did not use it to travel to and from work. She maintained that her husband did not "reside" there, nor in their view did he ever become a resident of Alberta.

Her husband lived in a camp at the job site. His employer's certification on the Revenue Canada form stated that his duties were "temporary", i.e. he could have been let go without notice. Our complainant also explained that he had Manitoba Health coverage, he paid income and property taxes in Manitoba, and his principal residence was in Manitoba. She pointed out that they could have saved considerable money on provincial sales tax had the vehicle been registered in Alberta. She said that it never occurred to them to register the vehicle there because they had not moved. When her husband's job came to an end, his plan was to return to Manitoba. She advised that they probably could not have insured it in Alberta because they did not reside there. She pointed out that with the trips home her husband was never in Alberta for longer than the legislated 90 days.

We confirmed that discussions took place between the Alberta dealership and the Autopac agency in Manitoba. However, our complainant said that there was never any mention that it should be registered in Alberta, i.e. neither the Autopac agent nor the dealership expressed concern about how the truck was to be registered. It is important to note that our complainant raised the agent's involvement as an issue early on in the claim, but there was no indication that MPI sought information from the agent to clarify his role in this matter.

As a result of telephone calls between the dealership and the Autopac agent, the agent knew that the vehicle was being operated outside of Manitoba. Our complainant said the agent told her that as soon as she returned to Manitoba (she was only in Alberta over the weekend), she should bring in "the papers" so the transaction could be completed.

Upon her return to Manitoba (the following Monday), she went to the agency and provided them with the required paperwork. When she completed the transaction, the truck was still in Alberta. Apparently, plates were transferred from another vehicle that they owned, and the sole purpose of the visit to the agency was to finalize the paperwork.

Apparently, the Autopac agent recommended that she should take out additional liability insurance because the vehicle was new and was being used out of province. Accordingly, she purchased additional coverage.

While the agency did not know how long the vehicle would be out of the province, our complainant maintained that she told the Autopac agent that her husband was working in Alberta and that he would be using the vehicle in Alberta. She said she also told the agent that

her husband might be required to travel to other provinces for extended periods of time because of his work. She claims that she was never told that if the vehicle was going to be out of province for ninety days, it should be registered/insured in that province or that she would have to discuss these matters with the province having jurisdiction.

MPI's RESPONSE

MPI indicated that our complainant was a resident of Manitoba and that coverage in this case dealt with the location of and the exclusive use of the vehicle. MPI was satisfied that the vehicle was registered incorrectly, i.e. the vehicle and its exclusive operator were in Alberta for more than the legislated ninety days. Nevertheless, MPI was prepared to accept that there might have been some misunderstanding as to how the vehicle should have been registered.

MPI was satisfied that there was no attempt to defraud or deceive the corporation, and therefore MPI was prepared to consider extending insurance protection to our complainant on an "ex gratia" basis, subject to any proceeds they might have received. MPI advised that it would contact our complainant to determine the exact extent of her loss and conclude the claim.

Manitoba Hydro

4 Complaint Files Carried over into 2003

16 New Complaint Files Received in 2003

99 Telephone Enquiries Received in 2003

15 Complaint Files Closed in 2003

In 2003, our office saw a significant increase in telephone enquiries and complaints regarding Manitoba Hydro and its natural gas division, which was formerly known as Centra Gas. The majority of complaints to our office related to billing disputes. Several service quality issues were identified and are further explained in the following case summaries. One case highlights Manitoba Hydro's responsiveness to a unique concern.

Case Summary

BOARDS AND CORPORATIONS

Manitoba Hydro

Letter wrongly holding couple responsible for delinquent account leads to policy change

We were contacted by a couple who took exception to a policy being followed by Manitoba Hydro (Hydro). They explained that they received a letter from Hydro in which they were accused of owing money to the utility for an address that was not known to them. Although they had clarified this with Hydro, they were upset that Hydro had sent the letter to both of them when only one of their names matched with another Hydro account that was in arrears.

The letter to our complainants stated that they were both responsible for the delinquent account. They were asked to contact Hydro so that service to their present address would not be disrupted. After contacting Hydro, they received a letter in which they apologized for the "inconvenience" they experienced. Nevertheless, they contacted our office and enquiries were made to seek clarification of the policy regarding the collection letter.

Information received from Hydro indicated that it does a search any time that a customer moves to a new service location. The search involves a check to see if the customer's name matches an outstanding account. If a match exists a form letter is sent advising the customer to call and confirm whether the outstanding bill is their responsibility. While the information was helpful, we pointed out that in this case only one of the names matched an account that was in arrears and yet the letter was addressed to both of our complainants. The letter also concluded that the addressee was in fact responsible for the account.

Upon further review of this matter, Hydro was in agreement that our complainants had a valid point and advised us that it would review this matter with a view to making changes to the collection letter. Firstly, the letter would only be addressed to the person whose name matches an outstanding account. Secondly, unless Hydro was sure that the person was responsible for the account, the tone of the letter would be softened somewhat to reflect the possibility that the addressee may not be the person who is responsible for the delinquent account. We were grateful for Hydro's willingness to further consider this situation even though an apology letter had been sent. It should be noted that this case was resolved quickly and informally by Hydro.



Case Summary

BOARDS AND CORPORATIONS

Manitoba Hydro

Finds a solution that pleases all parties affected

Mr. L contacted our office regarding Manitoba Hydro's response to his concern about a street light located on the street behind his home. He advised that the street light had recently been changed and the newer brighter light shone into his backyard, which interfered with his family's enjoyment of their deck. He also expressed a concern that the light shone brightly through his children's windows.

Mr. L communicated his concerns directly to Manitoba Hydro. However, he advised that when he requested that the light be shielded on one side to prevent it from shining into his backyard, Manitoba Hydro did not respond. Mr. L contacted our office and we made an inquiry regarding the situation. In response, Manitoba Hydro proposed the following solution. If Mr. L obtained the consent of the residents of the street on which the light was located and obtained the approval of the City of Winnipeg, Hydro would make the adjustments necessary to prevent the light from shining into his backyard.

Mr. L surveyed the neighboring residents and spoke with the City of Winnipeg regarding the alteration of the light. As there were no objections, Manitoba Hydro placed a bracket on the back of the light so that it would not shine directly into Mr. L's backyard. This resolved Mr. L's concern.

Workers Compensation Board and the Workers Compensation Board Appeal Commission

Individuals who complain to our office that they have been treated unfairly by the Workers Compensation Board (WCB) and the WCB Appeal Commission have frequently already been through several levels of internal review and appeal. This can make the job of clearly identifying the specific act, error or omission by which they are aggrieved complex and time consuming.

Case Summary

BOARDS AND CORPORATIONS

WCB Appeal Commission

Ombudsman and Chief WCB Appeal Commissioner differ on view of "what's new"

THE COMPLAINT

Mr. M. contacted our office after being denied a request to have his claim for WCB benefits reconsidered by the WCB Appeal Commission.

Mr. M. had initially been provided with compensation benefits for a brief period and then returned to work. He suffered a recurrence of his symptoms and contacted the Board for further assistance. The Board determined that he suffered from a pre-existing condition and concluded that he could only receive further benefits if it was demonstrated that his condition was related to his work injury. Mr. M. went through the appeal process and was denied.

Mr. M. was examined after his appeal by a specialist who reported that his pain was related to his compensable injury. Mr. M. submitted this medical information to the Appeal Commission on a couple of different occasions but was refused reconsideration because, in the opinion of the Commission, the information he submitted did not meet the test for "new" as contemplated under *The Workers Compensation Act*.

OUR ANALYSIS

The jurisdiction of the Chief Appeal Commissioner with respect to an application for an order directing reconsideration is defined by statute. When a request is presented "on the ground that new evidence has arisen or has been discovered since the hearing", the statutory test requires that the following criteria must be met in order for the Chief Appeal Commissioner to consider granting an order for reconsideration:

The evidence must be substantial and material to the decision.

The evidence did not exist at the time of the previous hearing.

The evidence must not have been known to the applicant at the time of the previous hearing and could not have been discovered through the exercise of due diligence.

Our analysis of Mr. M's complaint suggested that his evidence met this test and that the Chief Appeal Commissioner should grant an order for reconsideration. The Chief Appeal Commissioner felt that because this diagnosis had been discussed in the file previously the medical information did not meet the test for "new evidence" and they refused to order reconsideration of Mr. M's case. We felt that while the diagnosis may have been discussed, the specific medical evidence (the report) did not exist at the time of the appeal hearing.

THE CONCLUSION

After numerous discussions and a significant exchange of correspondence on this case, I met with the Chief Appeal Commissioner to explain our interpretation of the statutory requirements for an order granting reconsideration. I also obtained a legal opinion and instructed legal counsel to provide that opinion to the Chief Appeal Commissioner, along with further representations on what I felt were the merits of the complainant's position. This was an unusual process in terms of how our office normally seeks resolution to complaints. The discussion of what constitutes new evidence, and the need to have our legal counsel make representation to the Chief Appeal Commissioner on our behalf, resulted in a somewhat protracted but successful conclusion to the matter.

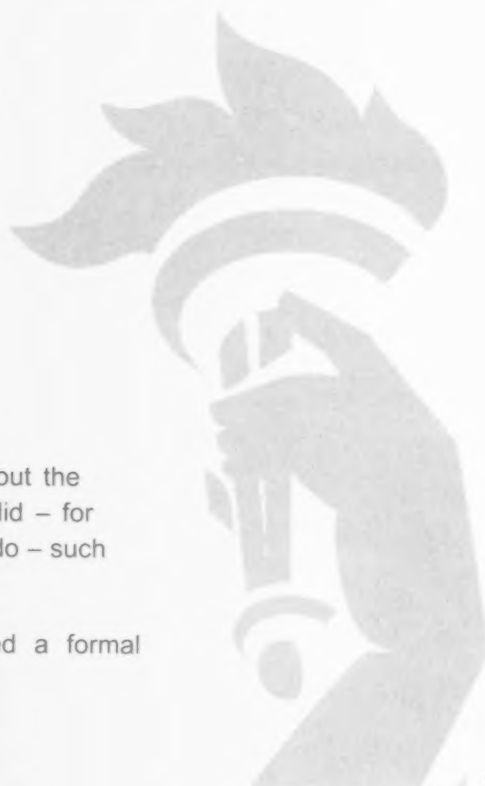
In the end, the Chief Appeal Commissioner accepted our position and ordered a new hearing for Mr. M.

Municipal Government Case Summaries

- 19 Complaint Files Carried into 2003
- 114 New Complaint Files Received in 2003
- 298 Telephone Enquiries Received in 2003
- 52 Complaint Files Closed in 2003

The complaints we received were directed at municipalities throughout the province. Complaints involved disputes about what a municipality did – for example, overcharge for taxes, as well as what a municipality did not do – such as enforce a by-law.

None of the complaints received about municipalities necessitated a formal recommendation by the Ombudsman.



City of Winnipeg

- 78 New Complaint Files Received in 2003
- 202 Telephone Enquiries Received in 2003
- 50 Complaint Files Closed in 2003

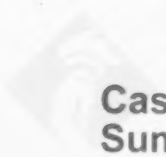
Overall, our interactions with the City of Winnipeg have been positive. Early on, we had to deal with a jurisdictional challenge from the Corporate Finance Department, Risk Management Division. The position put forward was that a dispute about liability should go to Small Claims Court and was not subject to investigation by the Ombudsman. There was also the suggestion that responding to inquiries from the Ombudsman would be too time-consuming.

Our responsibility is to promote fairness, equity and administrative accountability through impartial, non-partisan, and thorough investigations. Resource or time issues faced by departments and agencies of government responding to our enquiries are not a basis for us to refuse or cease to investigate a complaint. While we are sensitive to these issues, not responding to our inquiries on that basis is unacceptable.

We endeavour to resolve any conflicts or misunderstandings on our role and responsibility on a case-by-case basis and are optimistic that our continued involvement with the City will be positive.

Three of the complaints were opened under the Ombudsman's Own initiative (OOI). Two of the OOIs related to our role in monitoring inquest recommendations that were directed to the City of Winnipeg. The third OOI was opened to consider whether the Board of Trustees of the Winnipeg Civic Employees' Benefits Program (Board) falls under the Ombudsman's jurisdiction. We were advised that since January 1, 2003 the Board has been governed by trust agreements with the City, and as such, consider themselves to be independent of the City. We will be reviewing their by-law amendments and the new agreements to determine if the Board now comes under the Ombudsman's jurisdiction.

The other complaint files we received related to a variety of issues involving Winnipeg city departments such as Community Services; Corporate Finance; Fire Paramedic Service; Planning, Property and & Development; Public Works; Transit; Waste and Water; Winnipeg Police Service; and the Clerk's office.



Case Summary

City of Winnipeg

Coincidence or punitive action for making complaint?

THE COMPLAINT

A resident living in a hotel made a complaint with the Environmental Health Services Branch (Branch) about the living conditions at the hotel. He wanted to make an anonymous complaint but was told that his name and address were required. He provided these reluctantly to the Branch on the understanding that his identity would not be revealed to the hotel management.

He advised our office that, after the environmental health officer attended at the hotel and inspected the premises, the hotel management advised him that any further complaints would lead to his eviction.

Some time later, the hotel told him that he had to vacate his room as it was scheduled for renovations. He believed this was a punitive action and that his identity had been disclosed to the hotel by the inspection officer.

THE GUIDELINE

The City responded to our inquiry advising that, as a result of receiving a significant number of unjustifiable anonymous complaints, it had established a guideline that a complainant is to provide their name and address to guarantee that the complaint will be investigated. Environmental Health Officers are not required to investigate anonymous complaints. However, depending on the information received, an anonymous complaint might be investigated at the discretion of the inspector. The officers are also to report their findings and proposed course of action to complainants. An address and name is required for that purpose.

WHAT HAPPENED

We were advised that the officer in this case did not disclose the identity of the complainant. However, some of the issues related directly to his suite, so the officer gained access to inspect it. As a result, the officer advised the front desk of the hotel about the deficiencies and that a reinspection would be conducted to ensure compliance. Given the location and nature of the complaint, it was possible the hotel management assumed who had complained.

THE OUTCOME

The process followed by the City was explained to our complainant. We were advised the officer had not disclosed his name. He understood that it would be difficult to address his complaint and have it rectified without bringing the deficits to the attention of the hotel so they could be remedied. As many of the complaints related to his room, he accepted the explanation from the City.



Case Summary

City of Winnipeg

There are some grey areas issuing red light camera tickets

The City of Winnipeg recently implemented an Image Capturing Enforcement System (red light cameras), which has generated concerns from motorists. The program is implemented through the use of intersection safety cameras and mobile photo radar vehicles. The intersection safety camera has the ability to both determine the speed of the vehicle passing through the intersection and to detect vehicles that run the solid red light.

We received a letter of complaint from an individual who wrote on behalf of his wife, who had received a traffic offence for going through a red light. The ticket, or offence notice, was sent to our complainant as he was the registered owner of the vehicle driven by his wife.

In explaining the situation, our complainant advised that his wife had driven through an intersection which was monitored by a safety camera. The offence occurred after the red light was activated for a period of one second. Our complainant was not denying the fact that his wife had gone through the red light but felt that there may be a margin of error within the individual camera, usually in the range of one to two seconds, and as a result, felt that discretion should be used in this case and an offence should not have been recorded. In the notice to our complainant reference was made to the relevant section of The Highway Traffic Act which states that when a red light is shown at the traffic control signal, the driver of the vehicle approaching the intersection shall stop the vehicle before entering the intersection.

In reviewing the matter with the Winnipeg Police Service, the amount of time the car is in the intersection and the speed of travel are taken into account before the ticket is issued. In this case, the Winnipeg Police Service took the position that it is illegal to enter the intersection on a red light regardless of how little time had past. In addition, they advised that not only is it against the law to enter the intersection on the red light, it is also against The Highway Traffic Act for the driver to enter the intersection on the amber light, which precedes the red light, unless the driver can safely clear the intersection. The amber light, we understand, stays on between 3.8 to 4.0 seconds before turning red. The fact that the vehicle was photographed in the intersection one second after the light had turned red would indicate that the driver had ignored the amber light, which would have been on for approximately 4.0 seconds, and used another second so there appeared to be no intention to stop before entering the intersection. We were advised that a fair amount of discretion is given to the driver before a ticket is issued.

From reviewing the situation, and based on the information available to our office, it would appear that the Winnipeg Police Service had reviewed the circumstances surrounding the incident involving our complainant, considered all the facts, and utilized appropriate discretion before issuing the ticket. The Winnipeg Police Service had provided appropriate consideration to this situation, and our complainant was advised that there was no recommendation our office could make on this matter.



Case Summary

City of Winnipeg "Oh rats, house demolished"

Our office received a complaint from an individual who claimed that she was being treated unfairly during her dealing with the City of Winnipeg.

In reviewing the situation both with the department and our complainant, we understand that the initial concern arose out of a complaint filed by our complainant's neighbour to Manitoba Conservation that rats were running around her home and the surrounding area was unkempt. Manitoba Conservation representatives attended the home and conducted an inspection. It was noted that there was a fair amount of debris and old cars on the property, which was felt to be unsanitary. Our complainant did not deny having all the cars on her property but claimed that they were antique vehicles, which she was trying to sell. In her opinion, the property was not unsanitary and she was quite comfortable. She acknowledged that the house was quite old but livable. While others may think it was broken down or in needs of repairs, she and her older son, who resided with her, were quite comfortable. She described the surrounding as being

more like a park with trees and flowers. As a result, she felt that the visits from the conservation officers were not warranted.

Manitoba Conservation advised that on receiving complaints from neighbours that the property was dirty, had a lot of debris and old cars and that it was a breeding ground for rats, they had no choice but to go out and conduct an inspection as required by *The Public Health Act*. In their attempts to conduct the inspection, they reported that they had received a fair amount of resistance from our complainant and her son. However, they explained that they had an obligation under the legislation to conduct the inspection, which they did. However, having noted the deficiencies, the City of Winnipeg Inspections Unit was contacted to follow up on the inspection of the home.

A City of Winnipeg inspector attended the home and after inspecting the premises came to the conclusion that the foundation was badly in need of repair and the safety of the occupants was being compromised. The inspector noted that as a result of the shifting foundation, the windows and doors were badly aligned and the entire structure was affected. The City inspector also noted that the premises was infested with rats and mice and the home required a great deal of renovation. We understand that this situation had been reviewed by the City quite some time previously and that they had been discussing this matter with our complainant in an attempt to have the repairs completed in order to make the home safe. Failing completion of the repairs, the City Inspections Unit would have no choice but to have the building demolished. In fact, the City of Winnipeg Inspections Unit had hand delivered an order to our complainant to have the building repaired or demolished. With this order the City explained that our complainant had the ability to appeal the order by appearing before the Standing Policy Committee on property and development within 14 days of receiving the order. Our complainant appealed the order and the Standing Policy Committee on property and development had granted an extension of time for compliance of the order.

As we continued to review this matter with the City of Winnipeg Inspections Unit, it came to our attention that this matter had been considered by the City some two years earlier and that our complainant was advised that the building was unsafe and in contravention of the City of Winnipeg building by-law. Our complainant was ordered at that time to complete the necessary repairs to the building and given a set time for the repairs to be completed. However, the City did not follow up on the previous order and only re-examined the situation when the more recent inspections were conducted.

After considering all the information available to us, which included the file documentation at the City of Winnipeg Inspections Unit; the City of Winnipeg by-law; examining photographs of the property; and conducting a site inspection, we explained to our complainant that it appeared the City was acting in accordance with the required by-law. In order to ensure their safety, the home needed to be repaired. Our complainant wanted to remain in the home, and suggested that they would complete the appropriate repairs to satisfy the City of Winnipeg. However, as this matter progressed they were unable to secure the appropriate repairs and the City had taken the position that the home needed to be demolished. It was suggested that our complainant should get in touch with the City to try and resolve the matter and when discussions failed, the City moved towards having the building demolished.

As the position taken by the City appeared to be in compliance with the appropriate by-law, and not unreasonable, we advised the complainant accordingly. It was suggested that they may

want to continue discussions with the City to ensure that the repairs could be completed or face the possibility of having the building demolished.

Prior to concluding our involvement, and prior to the city taking further action to demolish the building, our complainant obtained the services of legal counsel and obtained an injunction to prevent the City from taken such action. We later learned that an interim injunction was granted preventing the City from demolishing the building and allowing our complainant to argue the matter in court.

At the time of preparing this report we understand that our complainant could not complete the required repairs to the home to ensure its safety. As a result, the City of Winnipeg demolished the building. Our complainant had secured accommodation at a second property she owned outside the City.

Other Municipalities

- 19 Complaint Files Carried over into 2003
- 36 New Complaint Files Received in 2003
- 96 Telephone Enquiries Received in 2003
- 24 Complaint Files Closed in 2003



Case Summary

Town's noisy cooling plant frosts residents

In February 2002 our office received a complaint from residents who lived close to an arena in a rural Manitoba town. They expressed concern about the noise level created by the arena's refrigeration plant.

They advised that the noise generated by the cooling plant had been a major nuisance in their lives and that this had been an ongoing issue for several months. The complainants acknowledged that efforts had been made by the town to address this problem, but they still felt that the noise was not reasonable.

Initially, the town advised our office of steps that it took to address the noise complaint. Further, the town explained that it had noise readings done and that these readings indicated that the levels met the guidelines the town was using. However, our complainants provided information that cast doubt on whether the noise levels met the town's guidelines. Accordingly, our office arranged for an independent assessment of the noise levels.

The results of these tests indicated that the noise created by the plant was not within the town's guidelines. We noted that up to this point considerable effort had been made to resolve this matter informally. However, as you can see from the reply we received, the town was firm that our office issue a formal report.

Based upon the sound level tests taken it is the opinion of the Town the noise levels generated by the condenser unit are reasonable....

The town is not prepared to take any further action on this matter.

Thank you for your work and we await your report.

Accordingly, we reported to the town pursuant to the provisions of *The Ombudsman Act*. I provided the town with a summary of the facts and advised as follows:

While I can appreciate the efforts made by the Town to address this problem, the fact remains that the independent assessment that was done in January, at the request of the Town, reflects that the noise levels generated by the condenser unit exceed the guidelines that the Town used to determine reasonable noise levels. Accordingly, I feel that the concern expressed by our complainants is justified in that, at times, the noise level exceeds the guidelines used by the Town in considering what is a reasonable level of noise.

In a formal recommendation we advised the town that while it did not willfully cause a grievance to nearby residents, it was apparent that the noise levels exceed the guidelines and the noise was interfering with their peaceful use and occupation of their homes. We recommended that the town explore and, where possible, implement the recommendations that had been proposed by the person who had performed the independent testing. In addition, we recommended that the town meet with our complainants to discuss this matter in general, and clarify issues regarding the operation of the refrigeration unit. We explained that our complainants had indicated that they had information regarding the operation of other arenas and that this information should be shared to encourage productive discussions.

Shortly thereafter we received notification that the town was prepared to take action to address this matter, based on the information contained in our recommendation. We wrote to the town and expressed our appreciation for its favourable consideration of our recommendation. We also wrote to our complainants to advise them of the action the town had planned to take to address their concern.

The file was closed with the hope and expectation that the parties would deal directly with each other until this matter was concluded. When we last heard from our complainants, they expressed optimism that their concern would be addressed and resolved in a fair and equitable manner.



Case Summary

Loose dogs – loose by-law!

In the summer of 2002 we were contacted by a couple who was having difficulty resolving a dispute they were having with their municipality. They indicated that the municipality (RM) had impounded their two dogs because they had been caught while running loose. The complainants acknowledged that this was the third incident involving their dogs, but explained that there were mitigating circumstances. They felt that the dogs were being singled out and that the RM was being selective in its enforcement of the its animal control by-law.

The couple explained that they had taken steps to confine the dogs but that someone unknown to them was opening their gate, allowing the dogs to get out of the yard and run loose. They acknowledged that they had paid fines and boarding fees in the past, but indicated that in the most recent incident the RM had declared that the dogs were vicious. When the couple contacted us, the RM's animal control officer had impounded the dogs and the RM was threatening to have the dogs destroyed pursuant to the provisions in the by-law.

The RM had written to the couple and set forth a number of conditions that had to be met if they wanted the dogs returned. In addition to feeling that the RM was selectively enforcing the by-law, our complainants were of the view that the conditions were unreasonable and questioned whether the RM had the authority to impose such conditions.

Following our preliminary review of the by-law and as a result of discussions we conducted with all parties involved, the RM decided to approach our complainants with a proposal that would resolve this situation. The proposal, which was accepted by our complainants, included the following:

The complainants were required to construct a suitable enclosure to house the dogs. Once constructed, the enclosure was to be inspected and approved by the RM's animal control officer.

The complainants could then redeem their dogs after paying a fine and the related kennel fees.

The complainants were required to acknowledge and agree that if the dogs were found running loose again, that the RM was authorized to have them impounded and destroyed without further notice.

Notwithstanding the resolution that had been reached, we wrote to the RM about our review of this complaint. We advised the RM that we recognized and accepted its obligations to those who live in the municipality in terms of public safety issues. We acknowledged that the RM had demonstrated that there has been a problem with the dogs owned by our complainants. However, we made some observations based on our review of the RM's handling of this situation and the RM's animal control by-law. The following is a summary of those observations:

The documentation of the incidents involving these dogs was lacking. Given that the RM was threatening to destroy the dogs, it seemed that the incidents in question should have been properly documented.

While our complainants felt that their dogs were being unfairly singled out and that the RM was selectively enforcing the by-law, information obtained from the animal control officer and the RM indicated that the RM did not have other "problem" dogs, i.e. dog(s) who were "repeat offenders" of the by-law.

The RM advised the complainants that the dogs were "vicious." While the RM was entitled to its opinion, it wasn't clear whether this designation was made based on the definition of "vicious" as stated in the by-law. Further, the RM's designation did not have a specific standing under the by-law; i.e. the by-law refers to the dog catcher's (animal control officer) finding/determination that a dog is vicious or a nuisance, not the RM's. It was our belief that that the animal control officer never deemed the dogs to be vicious or a nuisance as defined in the by-law.

We accepted that the animal control officer had both the grounds and authority to impound the dogs. However, in this case, the animal control officer seemed to have little involvement in the decisions/plans for the dogs once they were impounded. Once impounded, the animal control officer indicated to us that he planned to act upon instructions he received from his employer, the RM.

This view seemed to be inconsistent with the authority given to the animal control officer under the by-law.

In terms of a dog running loose, the by-law seemed clear in that the animal control officer or any person authorized by the by-law, could enter onto any lands or buildings where he/she had reasonable grounds to believe that an offence was being committed or had been committed. However, in discussions with the RM's animal control officer, he described his authority to enter onto private lands as being a "grey area."

The by-law also seemed clear in that a dog did not have to be deemed vicious or a nuisance for the animal control officer to order the destruction of the animal. It was our understanding

that a dog could be destroyed if it was found to be in contravention of the by-law, which included running loose. However, in conversations with the animal control officer, he described this too as a "grey area."

We also drew to the attention of the RM several sections of the by-law that seemed to indicate that a review of the by-law might be in order.



In response to our report, the RM reviewed the animal control by-law and made many changes to address the concerns that had been presented. In addition, it reviewed its procedures in terms of how a situation like this was to be handled in future. The RM provided us with a copy of the new by-law and explained that it felt that the by-law addressed the needs and requirements of the municipality.

In the end, our complainants, the RM and our office were satisfied with the outcome of this matter. Our complainants had a proper enclosure for their dogs, as well as a clear understanding of their rights and responsibilities under the RM's new and improved by-law.



Case Summary

City of Brandon

City shows they are responsive to citizen's input

An individual living on a quiet residential street in the City of Brandon (City) complained to our office about a decision to extend his street to connect two major thoroughfares. He complained about increased traffic and noise, as well as increased danger to local residents, including pedestrians. The individual felt that the City had been less than responsive to the suggestions and proposals made by local residents through correspondence and at public meetings.

We reviewed with the civic administration each of the proposals and suggestions made by local residents and learned that, in fact, they had been carefully considered and, in some cases, accepted. For instance, the City had installed an additional three-way stop sign and was in the process of making significant improvements for both pedestrian and bicycle traffic.

In other cases, we learned that suggestions were beyond the jurisdiction of the City, or raised liability issues. In response to the concern for safety, our office made inquiries of the Brandon Police Service and learned that while there had been an increase in infractions, this was related primarily to increased enforcement activity. An analysis of the accident statistics prior, and subsequent, to the street extension did not demonstrate that safety was an increased concern.

In discussions with the City administration, we learned that they appreciated the responsible manner in which the residents had researched and raised their concerns, and understood their desire that the change have as little impact as possible on local residents. The City's position was that the extension of the road was a necessary by-product of urban growth and that they had made every reasonable effort to facilitate this while keeping in mind the interests and concerns of the affected neighbourhood. Our analysis found no basis to take issue with this assessment.

Although it had initially appeared that this was a "you can't fight city hall" complaint, it became apparent in the course of the investigation that "fight" was not an appropriate term for the

exchange that had gone on between the parties in this case. It appeared to us that the residents had achieved a considerable measure of success and that the city had taken their concerns seriously. The City assured us that not only were they continuing to investigate and monitor the issues raised by the complainant, they remained open to further consultation with the complainant and his fellow residents.

We advised the complainant that to the extent that he had been in a "fight" with city hall, he might have already won. He accepted our analysis.



Case Summary

Rural municipality shows consideration for complainant's situation

Ms. F. owned property outside of the community in which she currently resides, in the RM of X. She contacted our office in January 2003 to express concern over a Notice of Violation issued against her under the RM's "unsightly property" by-law which required her to take steps to remedy the property deemed to be unsafe. Ms. F. was seeking an extension of the deadline in which to comply with this Notice. She advised us that she was not able to deal with arranging for repairs, sale of the property, or even removal of her belongings as she lived in another community some distance away, was elderly, and had recently suffered medical difficulties. She had hoped to have more time to deal with the Notice's requirements.

Our inquiries with the RM were instructive; this RM had not had any prior dealings with our office, so this case was an opportunity to educate the RM about the role of our office and what information we required in response to such a complaint. We explained that we were not advocating on behalf of the complainant to obtain an extension, but we did want to determine whether the RM Council would be giving any consideration to Ms. F's request for an extension.

Interestingly, we were advised that the complainant had been given extensions the previous year to comply with the Notice, but had not yet taken steps to deal with the property. Given that the RM had not yet taken action as permitted under the by-law with regard to this property, and given the circumstances explained by the complainant, we discussed with the RM the reasonableness of granting a further extension. The RM considered her request and did grant her additional time for compliance. The complainant indicated that she now had time to proceed with the expected sale of this property, which was expected to resolve the concerns of all parties involved. Our office commended the RM for giving consideration to the particular needs of the property owner and for taking a reasonable and patient approach to this concern.

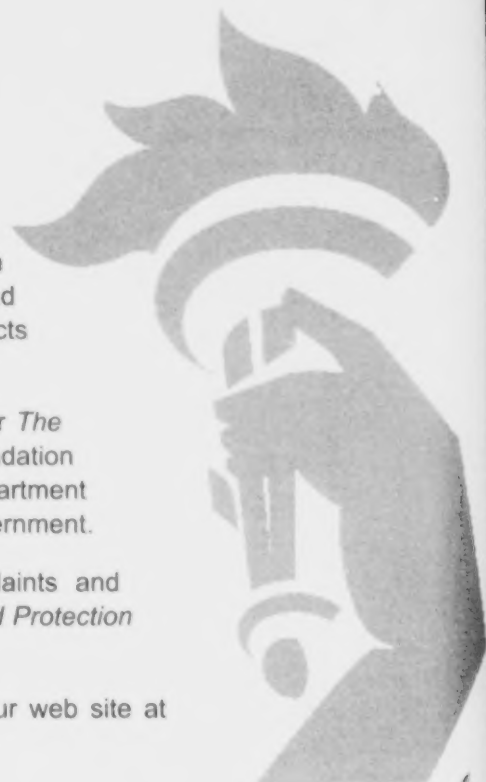
Legislation

The purpose of the Ombudsman's Office is to promote fairness, equity and administrative accountability through independent and impartial investigation of complaints and legislative compliance reviews. The basic structure reflects the two operational divisions of the Office:

Ombudsman Division, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.

Access and Privacy Division, which investigates complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act*.

A copy of the Acts mentioned above can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca



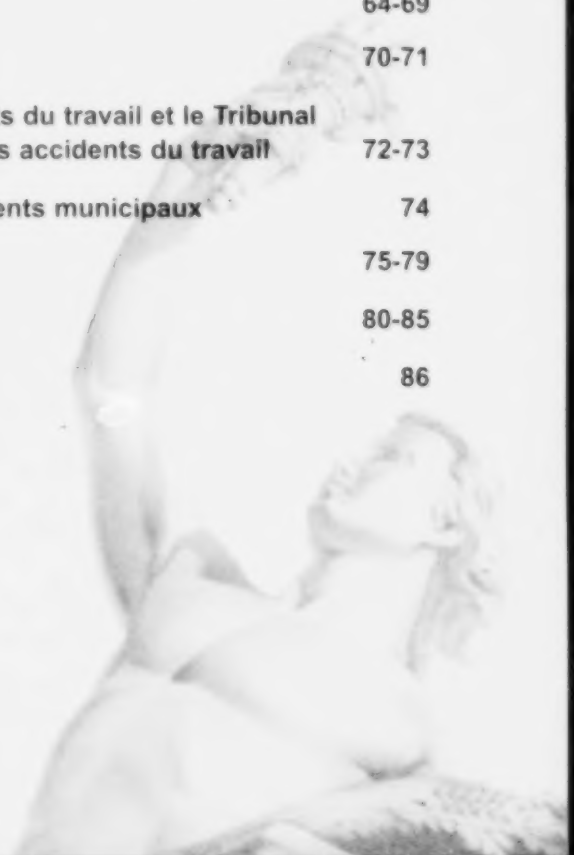
Ombudsman Manitoba

Responsabilité
administrative



TABLE DES MATIÈRES

Personnel en décembre 2003	Un message de l'Ombudsman	4-10
<u>Division de l'Ombudsman :</u>		
Donna M. Drever	La mission et les valeurs du Bureau de l'Ombudsman	11
Ombudsman Adjointe		
Corinne Caron	Plan stratégique du Bureau de l'Ombudsman	12
Enquêteuse principale		
Cheryl Rittbauer	Révision de l'année 2003	13-14
Enquêteuse principale		
Robert Baker	Statistiques	15-23
Enquêteur		
Linda Barker	Sommaires des cas : gouvernement provincial	25
Enquêteuse		
Debra DeGraeve	Conservation Manitoba	26-31
Enquêteuse		
Robert W. Gates	Services à la famille et Logement Manitoba	32-33
Enquêteur		
Kris Ramchandrar	Finances Manitoba	34-37
Enquêteur		
Wanda Slomiany	Santé Manitoba	38-39
Enquêteuse		
Marni Yasumatsu	Justice Manitoba	40-53
Enquêteuse		
Jack Mercredi	Transports Manitoba et Services gouvernementaux	54-57
Préposé à l'accueil et enquêteur		
<u>Bureau de Brandon :</u>	Services à l'enfant et l'adolescent	58-61
Janet Wood		
Enquêteuse principale	Les plaintes reliées aux adolescents et les enquêtes	
Mei Holley	concernant les Services à la famille et Logement	
Enquêteur	du Manitoba	62-63
Sharon Krakowka		
Préposée à l'accueil et chef de bureau	Commissions et sociétés	64-69
<u>Division Accès à l'information et la</u>		
<u>protection de la vie privée :</u>	Manitoba Hydro	70-71
Peter Bower		
Directeur général	La Commission des accidents du travail et le Tribunal	
Gail Perry	d'appel de la commission des accidents du travail	72-73
Directrice, Examen de conformité		
Nancy Love	Sommaire des cas : gouvernements municipaux	74
Directrice, Vérification de conformité		
Patricia Cox	Ville de Winnipeg	75-79
Chargée des vérifications de conformité		
Valarie Gural	Les autres municipalités	80-85
Chargée des vérifications de conformité		
Carol Markusoff	Législation	86
Chargée des vérifications de conformité		
Darren Osadchuk		
Chargé des vérifications de conformité		
Kim Riddell		
Chargée des vérifications de conformité		
Candace Russell		
Chargée des vérifications de conformité		
Aurèle Teffaine		
Chargé des vérifications de conformité		
<u>Administration :</u>		
Laura Foster		
Chef de bureau		
Helen Hicks		
Commis au soutien administratif		
Jacque Laberge		
Aide à l'accueil		
Felicia Palmer		
Commis au soutien administratif		





Barry E. Tuckett
l'Ombudsman du Manitoba

Un message de l'Ombudsman du Manitoba

INSTITUÉ EN 1970 ET TOUJOURS PERTINENT

En 1970, l'Assemblée législative du Manitoba a proclamé la *Loi sur l'Ombudsman* qui institue un Bureau indépendant de l'Assemblée législative pour faire enquête sur les plaintes contre les ministères et les agences du gouvernement provincial en ce qui a trait aux affaires d'administration. Grâce à ses larges pouvoirs d'enquête, le Bureau offre un moyen d'obtenir une révision impartiale des actions et des décisions du gouvernement aux personnes qui croient avoir été traitées de manière injuste par ces mêmes entités.

Dans le cas où, après avoir fait enquête sur une plainte d'une façon objective, l'Ombudsman est de l'avis que la plainte est valide, il a le pouvoir de recommander officiellement des mesures correctives et d'en faire rapport publiquement. Toutefois, de nombreuses préoccupations sont réglées sans qu'il soit nécessaire de recourir aux recommandations officielles ou l'examen minutieux du public. Même lorsque l'Ombudsman ne peut appuyer une plainte, le procédé d'une révision indépendante et une opinion objective aident dans la plupart des cas, non seulement à régler des différends, mais aussi à établir la confiance du public dans l'équité des gestes administratifs du gouvernement.

Alors que le rôle primordial de l'Ombudsman est de faire enquête sur les plaintes, ce Bureau joue un rôle beaucoup plus important en fonction de la valeur qu'il apporte à l'amélioration des principes d'ouverture, de transparence et d'imputabilité du gouvernement. Ce rôle a été reconnu en 1970, et je crois qu'il est même un rôle plus pertinent aujourd'hui.

Notre système parlementaire de gouvernement incorpore des principes démocratiques et le rôle de l'Ombudsman est reconnu à titre de partie intégrale des mécanismes qui soutiennent le respect de ces principes. Cette reconnaissance a été mise en évidence en 2003, lorsque les Chefs des gouvernements du Commonwealth se sont rencontrés à Abuja, au Nigeria, et ont appuyé sans réserve les recommandations de leurs Ministres de la justice sur ce qu'on nomme les *Latimer House Guidelines*, qui précisent les « principes du Commonwealth sur l'imputabilité et les relations entre les trois paliers de gouvernement ». L'appui pour le rôle des organismes de surveillance indépendants était particulièrement intéressant. Les lignes directrices se lisent comme suit :

La surveillance du gouvernement

- La promotion de la tolérance zéro de la corruption est essentielle à la bonne gouvernance. Un gouvernement transparent et imputable, doublé de la liberté d'expression, encourage la participation entière de ses citoyens au processus démocratique.
- Les mesures qui peuvent être prises pour encourager l'imputabilité du secteur public comprennent :

L'établissement d'organismes et de mécanismes de surveillance pour encadrer le gouvernement augmente la confiance du public dans l'intégrité et l'acceptabilité des activités de ce dernier. Les organismes indépendants tels que les comités des comptes publics, les vérificateurs généraux, les commissions de lutte contre la corruption, les commissaires à l'information et autres institutions de supervision similaires peuvent jouer un rôle clé dans la sensibilisation du public à la bonne gouvernance et la primauté du droit. On encourage les gouvernements à établir ou à améliorer les organismes de supervision appropriés selon les circonstances nationales.

Des médias, indépendants et vibrants, qui sont responsables, objectifs et impartiaux, et dont la liberté de faire rapport sur les affaires publiques et de les commenter est protégée par la loi, encouragent la transparence et l'imputabilité des gouvernements.

Il est encourageant de voir l'articulation de ces principes par les Chefs des gouvernements du Commonwealth. Il est même plus encourageant de noter que les Assemblées législatives du Manitoba ont, au cours des années, démontré leur engagement envers ces principes en adoptant la *Loi sur l'Ombudsman*, la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, la législation sur les droits de la personne, une *Loi sur le vérificateur général*, etc. Je crois que même s'il est essentiel de s'engager envers ces principes par l'adoption de lois, il l'est aussi tout autant que le gouvernement démontre son engagement envers ces principes d'une manière visible par ses décisions et ses actions.

La demande d'imputabilité publique semble augmentée à la suite de diverses instances de comportement douteux de la part de certains gouvernements qui ont provoqué des enquêtes spécialisées qui se sont terminées par des divulgations d'actions fautives. Un engagement visible à une surveillance indépendante est essentiel lorsque le cynisme, la méfiance et le désenchantement du public sont à un haut niveau.

Dans les rapports annuels précédents, j'ai fait le commentaire qu'il y a un prix à payer pour préserver le droit démocratique du public à un gouvernement ouvert, transparent et responsable. S'assurer que les gens reçoivent un traitement juste et équitable est exigeant pour le gouvernement. Du temps et de l'argent sont nécessaires pour s'assurer que ces droits démocratiques sont respectés. Le gouvernement doit être prêt à subir un examen minutieux, de l'opposition et des critiques qui sont partie prenante de la participation du public aux affaires qui le concernent, lorsque les particuliers soulèvent des questions, cherchent des réponses et font connaître leurs préoccupations.

L'habilitation de la participation du public aux décisions et aux actions du gouvernement non seulement améliore la transparence et l'ouverture, c'est aussi une manière positive de révéler une bonne gouvernance et de dévoiler les secteurs où le gouvernement sert les intérêts du public.

RÉFLEXIONS DU PASSÉ

Faisant un retour sur les vingt-six années travaillées au Bureau de l'Ombudsman du Manitoba, les onze dernières années à titre d'Ombudsman, j'en viens à réaliser que les défis, les succès, et les frustrations qui font partie du travail ne sont pas très différents que ceux éprouvés par le premier Ombudsman, M. George W. Maltby, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours des quatre premières années de mon service au Bureau de l'Ombudsman. En relisant le rapport annuel à l'Assemblée législative de M. Maltby pour l'année 1978, je trouve de nombreuses

similitudes dans les questions auxquelles notre Bureau doit faire face maintenant. Le cas qui suit, tiré de ce rapport annuel de M. Maltby, mérite qu'on lui porte attention puisqu'il démontre les efforts extraordinaires qui doivent parfois être déployés pour résoudre un différend, des efforts qui, malheureusement, sont encore nécessaires de temps à autre aujourd'hui.

En bref, ce cas est centré sur un différend relatif à un dépôt de garantie de cent dollars concernant le médiateur des loyers. L'Ombudsman a dû se donner beaucoup de mal avant que l'affaire soit finalement réglée. Le rapport de M. Maltby fournit des détails du cas qui font preuve que le bon sens et la raison ont perdu face à la rhétorique défensive et l'intransigeance et se sont terminés par des efforts ayant coûté des milliers de dollars pour résoudre un différend de cent dollars.

Dans ce cas, après avoir enquêté sur le différend, l'Ombudsman en était venu à la conclusion qu'il n'existait pas de contrat de location entre un propriétaire et un locataire et que le médiateur des loyers devrait rendre le dépôt de garantie de cent dollars au locataire. Plutôt que d'accepter l'opinion de l'Ombudsman, le ministère a lancé un processus d'arbitrage qui s'est terminé par la sentence de l'arbitre que la loi, l'équité et le bon sens exigeaient que le dépôt de garanties de cent dollars soit payé aux locataires.

L'arbitre a aussi dit :

- Un homme qui peut trouver un contrat de location dans cette situation pourrait aussi parler avec une conviction profonde de l'acceptation de Jonas d'habiter temporairement dans le ventre de la baleine.

Par la suite, le dépôt de garantie et les intérêts ont été envoyés au locataire mettant un terme adéquat au différend.

M. Maltby commentait le cas dans son rapport annuel en disant que même si cela demandait beaucoup de travail pour 100,17 \$, l'Ombudsman doit être tenace lorsqu'il croit qu'il y a eu injustice.

C'était en 1978, mais ce que M. Maltby a déclaré alors est pertinent aujourd'hui. L'Ombudsman ne doit pas seulement être tenace, mais il doit aussi être vigilant dans l'exécution de ses obligations au nom de l'Assemblée législative.

On croirait qu'après toutes ces années, que de telles questions ne seraient soulevées que rarement, et que l'opinion et les recommandations de l'Ombudsman recevraient toujours la reconnaissance et le respect exigés pour apporter des résolutions opportunes, abordables, justes et raisonnables aux différends. Mon expérience, toutefois, suggère que ces questions sont soulevées plus souvent qu'elles ne le devraient.

Depuis 1994, mes rapports annuels font état de cas où je suis d'avis que le rôle de ce Bureau n'a pas reçu le respect auquel il avait droit. Le respect pour le rôle de ce Bureau est essentiel s'il veut avoir la crédibilité nécessaire pour servir efficacement le public, l'Assemblée législative et le gouvernement.

LES OBSTACLES

L'objectif premier de ce Bureau, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, est de fournir une révision indépendante et impartiale des plaintes contre le gouvernement et de contribuer à la résolution des plaintes valides de manière opportune, non officielle, non contradictoire et non juridique. Les défis dans l'atteinte de cet objectif proviennent d'un manque de compréhension ou de fausses idées au sujet du rôle de notre Bureau et de nos limites en ce qui a trait aux activités éducatives et de vulgarisation dans les collectivités qui tireraient profit d'une meilleure sensibilisation au travail de notre Bureau.

Il y a aussi le défi constant créé lorsque les ressources sont insuffisantes pour suffire aux besoins d'un secteur de compétence croissant et d'exigences croissantes du public pour des services dans un système de gouvernance qui s'agrandit et devient plus compliqué et dont les personnes se sentent plus isolées et impuissantes. La gestion des activités sans les ressources nécessaires est un défi, mais j'imagine que c'est une réalité qu'il faut endurer.

Il est toutefois plus difficile d'endurer les entraves inutiles en grande partie non reliées aux ressources qui ont un effet négatif sur la valeur de ce Bureau à l'Assemblée législative, au gouvernement et au public. À un degré tantôt plus grand, tantôt moins grand, ce Bureau a essuyé des réactions et des comportements qui n'appuient pas l'intérêt public par la démonstration d'un gouvernement ouvert, responsable et transparent qui est intéressé à l'identification et la résolution de différends légitimes. J'ai classé ces comportements et ces activités par catégories comme suit :

Chercher à légaliser au lieu de chercher l'équité

Tout comme nous nous attendons à ce que notre gouvernement agisse légalement, nous nous attendons aussi à ce qu'il agisse équitablement. Clairement, les organismes publics ont la responsabilité d'agir légalement et équitablement. En fait, l'on pourrait croire que ces principes se complètent. Il est, toutefois, décourageant à certains moments, lorsqu'il semble que des organismes publics se servent de la loi pour éviter le fardeau d'agir équitablement.

Trop souvent, nous trouvons que l'organisme public se tourne vers des arguments juridiques pour contester la preuve de l'Ombudsman qu'une action, une décision ou une omission d'un organisme public a eu comme résultat un grief valide pour une personne. L'argument le plus fréquent est que l'organisme public ne serait pas déterminé juridiquement responsable de ses actions devant un tribunal parce qu'il n'y a pas eu négligence ou mauvaise foi en cause. Un autre argument est que la personne lésée peut chercher recours devant les tribunaux. Ces arguments ne se préoccupent pas de l'équité, et ne reconnaissent pas non plus le rôle légitime de l'Ombudsman dans la résolution de différends par le biais d'enquêtes non officielles, non juridiques et indépendantes des plaintes.

L'équité n'est pas appliquée par la suggestion qu'un organisme public n'est pas juridiquement responsable de ses actions, de ce fait contournant l'imputabilité pour une mesure, une décision ou une omission administrative qui peut être injuste ou déraisonnable. L'équité n'est pas appliquée par l'attente que les particuliers aillent devant les tribunaux alors qu'il existe une méthode de rechange économique pour réviser et résoudre les différends au nom de l'Assemblée législative comme voulu par la *Loi sur l'Ombudsman*.

Les actions des organismes publics visant à légaliser inutilement un processus qui, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, prévoyait être une méthode de rechange aux processus juridiques officiels, prolongés et coûteux, font preuve d'indifférence à l'égard du rôle de l'Ombudsman et cette situation est tout simplement inadmissible.

S'inquiéter de la jurisprudence

À certains moments, notre Bureau rencontre un refus d'accepter une recommandation de l'Ombudsman par crainte de créer une jurisprudence. Certains organismes publics ont déterminé que la reconnaissance d'une plainte valide et l'acceptation de la recommandation de l'Ombudsman obligent cet organisme public à gérer toutes les plaintes semblables de façon similaire. Cette présomption est fausse et aucun fait ne l'appuie.

La *Loi sur l'Ombudsman* établit un processus qui n'est pas structuré pour créer de la jurisprudence. L'Ombudsman n'a aucun pouvoir pour forcer un organisme public à accepter toute opinion ou recommandation qu'il fait. Il y a une restriction sur l'admissibilité, devant tous les tribunaux, de la preuve rassemblée par l'Ombudsman au cours d'enquête. L'Ombudsman ne peut être appelé à présenter une preuve devant tout tribunal, en ce qui a trait à tous renseignements dont il ou elle a pris connaissance dans l'exercice ou l'exécution de ses fonctions et devoirs en vertu de la Loi. Clairement, nulle jurisprudence n'est créée en acceptant les résultats, les opinions et les recommandations de l'Ombudsman, quoiqu'ils puissent être persuasifs.

Au cours des années, j'ai découvert que même s'il peut y avoir des similitudes dans la nature des plaintes, il y a toujours des différences subtiles ou importantes dans les faits ou les circonstances qui exigent la considération du bien-fondé de chaque situation particulière. Si après la considération des fondements d'un cas précis, l'Ombudsman pense qu'il y a matière à faire une recommandation pour résoudre un grief valide, je crois que l'organisme public concerné a l'obligation de réviser les fondements du cas et de considérer l'opinion et la recommandation de l'Ombudsman. Si ces fondements et l'équité soutiennent l'acceptation de l'opinion et de la recommandation de l'Ombudsman, alors l'acceptation est la chose juste à faire.

La peur de créer une jurisprudence n'est pas une raison de rejeter une opinion ou une recommandation de l'Ombudsman qui est basée sur le fondement d'un cas précis et sur l'équité.

Se faire tirer l'oreille pour reconnaître des erreurs

Le gouvernement est composé de particuliers qui quotidiennement posent des milliers de gestes et prennent des milliers de décisions qui ont un effet sur nos vies. Puisque les personnes sont faillibles, ce ne devrait pas être une surprise pour qui que ce soit que de temps à autres des erreurs soient commises. Le rôle de l'Ombudsman est de recevoir et d'enquêter sur les plaintes au sujet de mesures et de décisions administratives prises par les personnes qui sont imputables au gouvernement.

La bonne volonté d'un organisme public de reconnaître une erreur et de résoudre un problème apporte une crédibilité à l'organisme et démontre son engagement envers les principes d'ouverture et d'imputabilité. Il ne devrait pas y avoir de honte ou de blâme dans la reconnaissance d'une erreur. Il ne devrait pas y avoir de répugnance à s'excuser pour

une erreur ou à prendre les mesures nécessaires à remédier à une plainte valide. Dans la plupart des cas, ce devrait être et c'est un processus simple.

Malheureusement, toutefois, il y a des cas où beaucoup de temps et d'efforts sont déployés dans la tentative de régler une plainte valide. Ceci arrive souvent lorsqu'un organisme public est plus préoccupé de la défense de ses actions ou de ses décisions qui font l'objet de notre enquête que de la solution du différend. On pense peut-être que la reconnaissance d'une erreur peut nuire à la crédibilité de l'organisme ou que de défendre un geste ou une décision erronés démontre de la fidélité envers le personnel ou l'organisme. Il peut exister une crainte d'être pénalisé ou embarrassé par la reconnaissance d'une erreur. Quelques soient les raisons, ces cas, quoique peu nombreux, sont frustrants, inutilement longs et coûteux. Ils suggèrent un manque de considération du rôle de l'Ombudsman dans la solution de différends valides d'une manière opportune et non officielle, et tendent à saper la confiance du public dans un gouvernement ouvert et imputable.

Réaction exagérée aux répercussions financières

Les recommandations de l'Ombudsman qui ont des répercussions financières semblent poser de plus grands problèmes au gouvernement en matière d'acceptation. Il est possible que les organismes publics qui font face à des demandes financières et des contraintes fiscales se fassent tirer l'oreille pour accepter une recommandation qui résultera en un engagement de ressources financières qui ne faisaient pas partie de la planification budgétaire. On peut s'inquiéter du fait que l'organisme n'ait pas la capacité de payer ce que l'Ombudsman a recommandé.

De temps à autres, notre Bureau est en butte à des opinions juridiques contre l'acceptation de recommandations ou à de longs débats dépourvus de pertinence qui ne règlent pas le problème ou la question. Le rejet d'une recommandation de l'Ombudsman qui comprend des sommes pécuniaires est une fausse économie lorsque nous considérons le coût pour les contribuables lorsqu'un organisme public s'engage dans de la rhétorique défensive pour éviter d'accepter la recommandation. Il faut aussi tenir compte du coût augmenté de l'accomplissement du mandat de l'Ombudsman par la résistance inappropriée à ses conclusions.

En réalité, je ne me souviens d'aucun cas particulier depuis la fin des années 1970, ayant eu un effet financier important pour le gouvernement. La grande majorité des cas ont été résolus sans répercussions financières pour le gouvernement. Certains ont coûté des centaines et occasionnellement des milliers de dollars. Peu de cas ne portaient sur plus de dix mille dollars et je ne connais aucun cas qui ne s'approchait quelque soit peu de cent mille dollars.

L'expérience a démontré que le coût de l'acceptation d'une recommandation de l'Ombudsman est un faible prix à payer pour la valeur du rôle que l'Ombudsman joue dans la promotion de l'ouverture, l'imputabilité, l'équité, et la confiance du public dans le gouvernement. La valeur dépasse de loin les obligations financières de l'acceptation de bonne foi d'une recommandation de l'Ombudsman.

LE BESOIN D'ENGAGEMENT VISIBLE

Dans la majorité des cas, nous avons reçu une bonne coopération de la part des organismes publics et nous découvrons une volonté réelle d'agir équitablement et de résoudre les

différents. Néanmoins, les quelques cas où les organismes publics n'ont pas répondu à l'Ombudsman de manière opportune ou ont contesté de manière déraisonnable les opinions et les recommandations de l'Ombudsman, sapent la reconnaissance du bon travail du gouvernement par le public d'une manière non proportionnelle. Je m'inquiète du degré auquel ces quelques cas résultent en une perte de crédibilité auprès du public en termes de l'engagement du gouvernement envers l'équité et l'imputabilité et la valeur de notre Bureau dans la promotion de ces dignes principes démocratiques.

Le rôle de l'Ombudsman est complémentaire d'un bon gouvernement et travaille avec ce dernier pour servir l'intérêt public au nom des représentants du public élus. L'Ombudsman n'est pas un adversaire. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman sont développées sur la base d'une enquête non partisane, objective, en profondeur et sont offertes dans un esprit d'équité. Les actions et les comportements du gouvernement démontrant un engagement envers le rôle de l'Ombudsman disent au public que le gouvernement est prêt à être imputable, à reconnaître ses erreurs et à agir équitablement pour résoudre les plaintes valides.

Il est important que les représentants du gouvernement et le public reconnaissent que l'opinion de l'Ombudsman n'est pas simplement une autre opinion ou seulement une opinion personnelle. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman sont basées sur une enquête en profondeur des faits et sur des normes établies d'équité. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman devraient être prises au sérieux en tout temps.

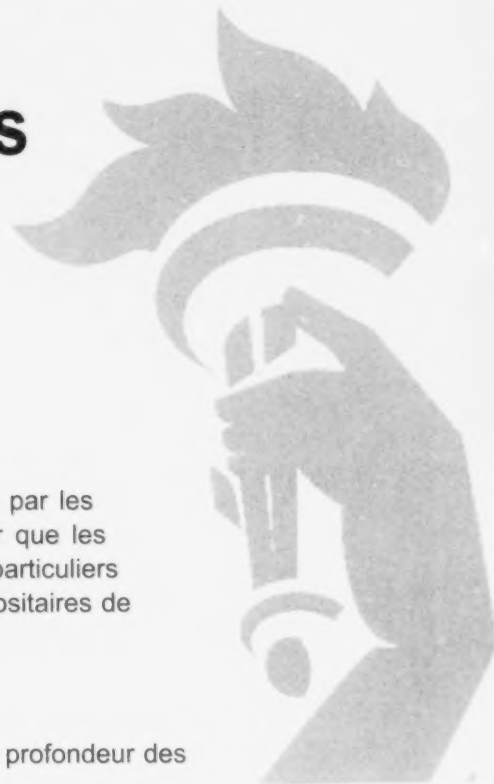
Ceci ne veut pas dire qu'il n'y a jamais de désaccords valides avec les opinions ou les recommandations faites par l'Ombudsman. À titre d'exemple, lorsqu'un organisme public pense que l'Ombudsman a commis une erreur de fait ou une erreur de droit ou que la recommandation de l'Ombudsman est nettement erronée ou déraisonnable ou que la mise en exécution de la recommandation de l'Ombudsman n'est pas dans l'intérêt public, l'organisme public devrait le dire sans crainte et apporter les raisons qui appuient sa position à l'Ombudsman. Les procédés prévus dans la *Loi sur l'Ombudsman* permettent la discussion et le désaccord mené de bonne foi à titre de partie d'un processus juste et raisonnable.

EN CONCLUSION . . .

Le rôle de l'Ombudsman appuie et renforce l'engagement du gouvernement et de l'Assemblée législative envers une gouvernance ouverte, imputable et équitable. De temps à autres, le besoin se fait sentir de rafraîchir cet engagement d'une manière visible par des actions et des comportements qui démontrent au public qu'il peut avoir confiance dans le bon travail du gouvernement.

Ce moment est arrivé !

La mission et les valeurs du Bureau de l'Ombudsman



LA MISSION :

Faire la promotion du traitement juste et équitable des personnes par les gouvernements provincial et municipaux du Manitoba et s'assurer que les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée des particuliers sont respectés et maintenus par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux.

Nous accomplissons ceci par le biais :

- De la conduite d'enquêtes impartiales, indépendantes et en profondeur des plaintes des particuliers.
- D'enquêtes sur les plaintes et de révisions à l'initiative personnelle de l'Ombudsman.
- De révisions systématiques au sujet d'affaires de justice administrative et de droit d'accès à l'information et de protection de la vie privée.
- De l'information du public, de l'Assemblée législative, des organismes publics et des dépositaires de renseignements de santé.
- De l'aiguillage approprié des particuliers vers les agences compétentes.

LES VALEURS :

- Ouverture, transparence et imputabilité.
- Confiance, équité, intégrité, honnêteté et respect.
- Crédibilité.
- Liens de bonne foi.
- Lien de soutien, de fiabilité et de coopération entre les membres du personnel.
- Personnel professionnel, compétent et bien renseigné.

Plan stratégique du Bureau de l'Ombudsman

Beaucoup de choses ont changé depuis que le premier Ombudsman du Manitoba a été nommé, en 1970, afin de faire enquête sur les plaintes des particuliers qui croyaient avoir été traités injustement par des ministères ou des agences du gouvernement provincial. À la suite de l'ajout de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et l'élargissement de la compétence en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le mandat de ce Bureau a évolué bien au-delà du traitement exclusif avec les ministères et les agences du gouvernement provincial. Des responsabilités ont été ajoutées pour le traitement des plaintes associées aux hôpitaux, aux régies régionales de la santé, aux professionnels de la santé, aux divisions scolaires, aux universités et collèges, aux gouvernements municipaux ruraux et urbains, y compris la ville de Winnipeg.

L'ampleur de ces changements ne peut être surestimée. Le rythme de changement a été trépidant pour les composants de l'Ombudsman et de l'Accès à l'information et la Protection de la vie privée de notre Bureau.

Afin de relever les défis associés à ces nouvelles exigences, l'Ombudsman a complété un plan stratégique triennal qui est entré en vigueur au début de 2004. Pour se conformer au plan et demeurer un organisme dynamique imposant le respect de la justice, de l'ouverture et de l'imputabilité dans l'administration publique et l'accès du public à l'information et la protection de la vie privée, un certain nombre d'objectifs primaires ont été définis pour réalisation sur une période de trois ans se terminant le 31 décembre 2007. Ils comprennent :

Le parachèvement opportun des enquêtes ;

- Un système complet de gestion des renseignements fournissant une capacité de rapport organisationnel fiable et pertinent ;
- Un plan de formation professionnelle continue du personnel qui comprend des examens de rendement, de la formation et la planification de la succession ;
- Un manuel de politiques et procédures ;
- Un processus de planification stratégique soutenu.

Révision de l'année 2003

Au cours de l'année 2003, nous avons reçu plus de 4 700 requêtes téléphoniques, visites imprévisibles et plaintes officielles de la part des membres du public. Ceci constitue une augmentation de plus de 700 contacts en 2003.

Il y a eu 909 plaintes officielles et 3 818 appels téléphoniques reliés aux actions et aux décisions de conseils, de sociétés, de ministères et d'agences des gouvernements provincial et municipaux. Un nombre de plaintes orales et écrites était relié à des entités qui ne relèvent pas de nos compétences. Ces cas ont été acheminés vers d'autres ressources ou le particulier a été conseillé sur des voies de recours de rechange.

Comprenant les 276 dossiers reportés des années précédentes, le Bureau a traité 1 185 dossiers de plaintes et en a fermé 831. Nous avons reporté 354 dossiers en 2004.

Des 831 dossiers de plaintes fermés en 2003 :

- 17 % ont été résolus ;
- 6 % ont été partiellement résolus ;
- 5 % ont été fermés après apport d'aide ;
- 28 % ont été conclus après apport de renseignements ;
- 27 % n'ont pas été appuyés ;
- 15 % ont été annulés soit par l'Ombudsman (6 %), soit par le client (9 %) ;
- 2 % ont été refusés.

ALLOCUTIONS, PRÉSENTATIONS ET DIFFUSION ÉDUCATIVE

Notre Bureau de Winnipeg et le Bureau régional de Brandon ont continué à répondre aux demandes de présentation sur le rôle et le mandat du Bureau.

Comme par les années passées, nous nous sommes activement engagés auprès des Services correctionnels du Manitoba et avons été heureux de participer régulièrement au programme de formation des agents de correction et aux classes de formation des recrues.

Une présentation a aussi été faite aux gestionnaires des services de santé des Services correctionnels et aux jeunes en milieux correctionnels. Des visites des établissements correctionnels pour adultes et pour les jeunes ont aussi été faites au cours de l'année.

De plus, des présentations ont été faites aux gestionnaires des services communautaires de la ville de Winnipeg ; au personnel soignant les malades hospitalisés à l'unité de soins psychiatriques au Centre de santé régional de Le Pas ; aux employés des districts de Manitoba Conservation ; et à la Western Bar Association. J'ai aussi participé à de nombreuses entrevues avec les médias afin de fournir des renseignements sur le travail de notre Bureau.

Nous répondons habituellement aux demandes de présentation par l'Ombudsman des établissements d'éducation, des clubs philanthropiques, des organisateurs d'événements

Plan stratégique du Bureau de l'Ombudsman

Beaucoup de choses ont changé depuis que le premier Ombudsman du Manitoba a été nommé, en 1970, afin de faire enquête sur les plaintes des particuliers qui croyaient avoir été traités injustement par des ministères ou des agences du gouvernement provincial. À la suite de l'ajout de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et l'élargissement de la compétence en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le mandat de ce Bureau a évolué bien au-delà du traitement exclusif avec les ministères et les agences du gouvernement provincial. Des responsabilités ont été ajoutées pour le traitement des plaintes associées aux hôpitaux, aux régies régionales de la santé, aux professionnels de la santé, aux divisions scolaires, aux universités et collèges, aux gouvernements municipaux ruraux et urbains, y compris la ville de Winnipeg.

L'ampleur de ces changements ne peut être surestimée. Le rythme de changement a été trépidant pour les composants de l'Ombudsman et de l'Accès à l'information et la Protection de la vie privée de notre Bureau.

Afin de relever les défis associés à ces nouvelles exigences, l'Ombudsman a complété un plan stratégique triennal qui est entré en vigueur au début de 2004. Pour se conformer au plan et demeurer un organisme dynamique imposant le respect de la justice, de l'ouverture et de l'imputabilité dans l'administration publique et l'accès du public à l'information et la protection de la vie privée, un certain nombre d'objectifs primaires ont été définis pour réalisation sur une période de trois ans se terminant le 31 décembre 2007. Ils comprennent :

Le parachèvement opportun des enquêtes :

- Un système complet de gestion des renseignements fournissant une capacité de rapport organisationnel fiable et pertinent ;
- Un plan de formation professionnelle continue du personnel qui comprend des examens de rendement, de la formation et la planification de la succession ;
- Un manuel de politiques et procédures ;
- Un processus de planification stratégique soutenu.

Révision de l'année 2003

Au cours de l'année 2003, nous avons reçu plus de 4 700 requêtes téléphoniques, visites impromptues et plaintes officielles de la part des membres du public. Ceci constitue une augmentation de plus de 700 contacts en 2003.

Il y a eu 909 plaintes officielles et 3 818 appels téléphoniques reliés aux actions et aux décisions de conseils, de sociétés, de ministères et d'agences des gouvernements provincial et municipaux. Un nombre de plaintes orales et écrites était relié à des entités qui ne relèvent pas de nos compétences. Ces cas ont été acheminés vers d'autres ressources ou le particulier a été conseillé sur des voies de recours de rechange.

Comprenant les 276 dossiers reportés des années précédentes, le Bureau a traité 1 185 dossiers de plaintes et en a fermé 831. Nous avons reporté 354 dossiers en 2004.

Des 831 dossiers de plaintes fermés en 2003 :

- 17 % ont été résolus ;
- 6 % ont été partiellement résolus ;
- 5 % ont été fermés après apport d'aide ;
- 28 % ont été conclus après apport de renseignements ;
- 27 % n'ont pas été appuyés ;
- 15 % ont été annulés soit par l'Ombudsman (6 %), soit par le client (9 %) ;
- 2 % ont été refusés.

ALLOCUTIONS, PRÉSENTATIONS ET DIFFUSION ÉDUCATIVE

Notre Bureau de Winnipeg et le Bureau régional de Brandon ont continué à répondre aux demandes de présentation sur le rôle et le mandat du Bureau.

Comme par les années passées, nous nous sommes activement engagés auprès des Services correctionnels du Manitoba et avons été heureux de participer régulièrement au programme de formation des agents de correction et aux classes de formation des recrues.

Une présentation a aussi été faite aux gestionnaires des services de santé des Services correctionnels et aux jeunes en milieux correctionnels. Des visites des établissements correctionnels pour adultes et pour les jeunes ont aussi été faites au cours de l'année.

De plus, des présentations ont été faites aux gestionnaires des services communautaires de la ville de Winnipeg ; au personnel soignant les malades hospitalisés à l'unité de soins psychiatriques au Centre de santé régional de Le Pas ; aux employés des districts de Manitoba Conservation ; et à la Western Bar Association. J'ai aussi participé à de nombreuses entrevues avec les médias afin de fournir des renseignements sur le travail de notre Bureau.

Nous répondons habituellement aux demandes de présentation par l'Ombudsman des établissements d'éducation, des clubs philanthropiques, des organisateurs d'événements

spéciaux, etc. L'an dernier, l'Ombudsman a fait environ une douzaine de présentations, y compris aux universités de Winnipeg et du Manitoba et aux internes du gouvernement du Manitoba.

En 2003, nous avons eu la possibilité de participer à une réunion des sous-ministres afin de discuter de nos relations de travail ainsi que de nos attentes respectives. Il a été réconfortant de recevoir l'appui verbal du rôle de l'Ombudsman de la part de ces cadres supérieurs.

Nous avons aussi eu le plaisir de faire une présentation aux membres nouvellement élus de l'Assemblée législative. Ceci a été une parfaite occasion de présenter notre rôle aux nouveaux membres et de leur expliquer l'aide que nous pouvons apporter lors de la réponse aux inquiétudes de leurs électeurs.

En juin 2003, une délégation de haut niveau de l'Ukraine est venue au Canada pour étudier « la participation des citoyens dans la prise de décisions du gouvernement ». J'ai été très heureux de rencontrer les membres de la délégation qui ont visité le Manitoba et de leur offrir un survol de notre rôle dans le traitement des plaintes des citoyens. C'est toujours une occasion d'enrichissement que de partager nos expériences et d'écouter et d'apprendre de la communauté internationale.

L'information du public, du gouvernement et de l'Assemblée législative au sujet du rôle de l'Ombudsman continue d'être une activité importante de notre Bureau.

LES SERVICES EN FRANÇAIS

L'Ombudsman du Manitoba offre activement des services en français aux citoyens qui communiquent avec le Bureau. Les demandes ou les plaintes reçues en français en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) sont traitées par du personnel bilingue. Les brochures de renseignements, les rapports annuels, les rapports spéciaux et les communiqués de presse sont publiés dans les deux langues officielles. Notre site Web est aussi en anglais et en français. Plusieurs présentations en français ont été faites au public et aux médias en 2003.

Les statistiques

Cette partie du rapport contient les renseignements des statistiques sur les demandes par téléphone reçues par le Bureau de l'Ombudsman ainsi que le travail effectué sur les plaintes à l'Ombudsman.

<u>Demandes par téléphone</u>	3 818
--------------------------------------	--------------

Disposition de dossiers de plaintes

Nouveaux dossiers de plaintes ouverts en 2003	909
Dossiers de plaintes reportés en 2003 des années antérieures	<u>276</u>

Nombre total de dossiers traités en 2003	1 185
---	--------------

Dossiers de plaintes fermés en 2003, ouverts en 2003	640
Dossiers de plaintes fermés en 2003, des années précédentes	<u>191</u>

Nombre total de dossiers fermés en 2003	831
--	------------

Nombre total de dossiers de plaintes reportés en 2004	354
---	------------



Nouveaux dossiers de plainte ouverts en 2003 par ministère ou organisme

MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL (640)

Affaires autochtones et du Nord (1)	
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (4)	
Agriculture, de l'Alimentation (3)	
Commission de la fonction publique (1)	
Conservation (14)	
Éducation et de la Jeunesse (5)	
Général	3
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2
Services à la famille et Logement (92)	
Général	12
Services à l'enfant et la famille	11
Emploi et Aide financière	44
Bureau de logement du Manitoba	19
Comité consultatif des services sociaux	5
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2
Finances (30)	
Général	3
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	4
Direction de la location à usage d'habitation	20
Commission de la location à usage d'habitation	2
Commission des valeurs mobilières	1
Santé (44)	
Général	7
<i>Manitoba Adolescent Treatment Centre</i>	1
Santé mentale	17
Offices régionaux de la santé	15
Initiative personnelle de l'Ombudsman	4
Affaires intergouvernementales (1)	
Justice et Procureur général (416)	
Général	26
<i>Agassiz Youth Centre</i>	12
Centre correctionnel de Brandon	26
Centre correctionnel de Dauphin	3
Centre correctionnel de Headingley	103
Centre correctionnel de Milner Ridge	18
Centre correctionnel de Portage	62
Centre correctionnel de Le Pas	3
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92
Exécution des ordonnances alimentaires	15
Commission des droits de la personne	6
Aide juridique au Manitoba	8
Curateur public	15
Centre Jeunesse Manitoba	3
Tribunaux	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	20

Travail et Immigration (9)	
Général	4
Normes d'emploi	1
Commission du travail du Manitoba	4
Transports et Services gouvernementaux (20)	
Général	12
Permis et immatriculations	7
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS (110)

Commission des accidents du travail (21)	
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail (3)	
Sociétés et Extra ministériels (86)	
Général	1
Manitoba Hydro	16
Société des loteries du Manitoba	2
Société d'assurance publique du Manitoba	67

GOUVERNEMENTS MUNICIPAUX (114)

Ville de Winnipeg (78)	
Général	1
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	1
Bureau du greffier	3
Services communautaires	8
Financement des entreprises	12
Service Incendie et Ambulanciers	4
Planification, Propriétés et développement	16
Travaux publics	4
Transport en commun	2
Eaux et Égouts	8
Service de police de Winnipeg	16
Initiative personnelle de l'Ombudsman	3
Autres gouvernements municipaux	36

HORS COMPÉTENCES (45)

Agences et ministères fédéraux (10)	
Assemblée législative (1)	
Affaires privées (34)	

Total des dossiers de plaintes	909
---------------------------------------	------------

Où demeuraient les gens qui ont déposé des plaintes officielles en 2003?

Alexander	4	Oakville	2
Altona	1	Petersfield	1
Anola	1	Pilot Mound	3
Arborg	1	Pikwitonei	1
Arden	1	Plume Coulee	1
Ashern	1	Poplar Point	2
Baldur	1	Portage la Prairie	73
Beausejour	24	Rivers	1
Belmont	1	Riverton	1
Binscarth	1	Roland	1
Boissevain	1	Rosburn	1
Brandon	54	Sandy Lake	2
Camp Morton	2	Sarto	1
Carlowrie	1	Selkirk	14
Cromer	1	Snow Lake	2
Dallas	1	Somerset	1
Dauphin	6	Souris	1
Dominion City	1	Springfield	1
Dufresne	1	St. Adolphe	1
Dugald	2	St. Germain	1
East Selkirk	2	St. Jean Baptiste	1
Eddystone	1	St. Laurent	1
Eden	1	Ste Rose du Lac	3
Elkhorn	1	Ste. Anne	2
Erickson	2	Steinbach	3
Eriksdale	1	Strathclair	1
Falcon Lake	1	Stonewall	1
Flin Flon	3	Swan River	1
Forrest	1	Teulon	1
Foxwarren	1	The Pas	4
Gimli	2	Thompson	3
Glenlea	1	Vogar	2
Grand Marais	4	Warren	1
Hamiota	1	Waskada	1
Hartney	1	West St. Paul	1
Headingley	99	Winkler	6
Justice	1	Winnipeg	487
Kelwood	2	Winnipegosis	1
Kleefeld	1	Winnipeg Beach	2
La Broquerie	1	Zhoda	1
Lac du Bonnet	1		
Lockport	1	Sous total	885
Lorette	2		
Lowe Farm	1	Alberta	8
Manigotagan	1	Colombie-Britannique	3
Mariapolis	1	Ontario	8
Melita	1	Saskatchewan	5
Minnesdosa	5		
Morden	2	Sous total	24
Neepawa	1		
Niverville	1	Total	909
Oak Point	1		

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	(1) Recom-mandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial	640										
Affaires autochtones et du Nord	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	4	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1
Agriculture et de l'Alimentation	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Général	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	14	1	-	-	1	-	1	1	1	-	9
Éducation et Jeunesse	5	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Général	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Services à la famille et Logement	92										
Général	12	-	1	-	-	3	3	1	1	-	3
Services à l'enfant et la famille	11	3	-	-	-	3	1	1	-	-	3
Emploi et Aide financière	44	3	-	3	-	12	8	1	11	-	6
Bureau du logement du Manitoba	19	3	-	-	-	1	2	-	4	-	9
Comité consultatif des services sociaux	5	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	30										
Général	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Direction de la location à usage d'habitation	20	2	-	3	1	3	3	-	3	-	5
Commission de la location à usage d'habitation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé	44										
Général	7	-	-	-	-	1	-	-	4	-	2
Manitoba Adolescent Treatment Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Santé mentale	17	-	-	2	-	4	3	-	-	-	8
Offices régionaux de la santé	15	1	-	2	-	2	3	-	2	-	5
Initiative personnelle de l'Ombudsman	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Affaires intergouvernementales	1										
Justice et Procureur général	416										
Général	26	3	3	2	1	7	5	-	1	-	4
Agassiz Youth Centre	12	-	-	3	1	3	-	1	1	-	3
Centre correctionnel de Brandon	26	1	-	1	1	4	8	3	5	-	3
Centre correctionnel de Dauphin	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Centre correctionnel de Headingley	103	2	-	9	1	10	23	3	27	-	28
Centre correctionnel de Milner Ridge	18	-	-	2	-	6	3	1	4	-	2

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseigne- ments	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom- mandation (A) (NA)	En attente
Centre correctionnel de Portage	62	1	2	5	4	13	26	3	6	-	2
Centre correctionnel de Le Pas	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92	2	-	4	3	20	23	6	18	-	14
Maintien et exécution de la loi	15	1	1	-	-	1	-	-	2	-	10
Commission des droits de la personne	6	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Aide juridique du Manitoba	8	2	-	-	-	1	2	-	-	-	3
Curateur public	15	1	-	2	-	4	1	-	1	-	6
Centre Jeunesse Manitoba	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Tribunaux	4	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	20	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Travail et Immigration	9										
Général	4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	20										
Général	12	1	2	1	1	-	1	-	1	-	5
Permis et immatriculation	7	-	-	-	-	1	2	-	-	-	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Commissions et Corporations	110										
Commission des accidents du travail	21										
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Sociétés et extra ministériels	86										
Général	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	16	-	-	2	-	4	1	-	4	-	5
Société des loteries du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Assurance publique du Manitoba	67	3	2	3	9	7	13	2	5	-	23
Municipalités	114										
Ville de Winnipeg	78										
Général	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bureau du greffier	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Services communautaires	8	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3
Financement des entreprises	12	-	-	-	2	1	2	-	-	-	7
Service Incendie et ambulanciers	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Planification, Propriétés et développement	16	-	-	-	1	2	4	1	1	-	7
Travaux publics	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Transport en commun	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Eaux et égouts	8	1	-	1	-	1	1	-	1	-	3
Service de police de Winnipeg	16	2	-	-	2	8	2	-	-	-	2
Initiative personnelle de l'Ombudsman	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Autres municipalités	36										
Non-Jurisdictional	45										
Agences et ministères fédéraux	10										
Assemblée législative	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Affaires privées	34	1	1	-	1	29	-	-	-	-	2
Total des plaintes	909	37	16	57	35	184	168	27	116	-	269

(1) Recommandation (A) = Acceptée, (NA) = Non acceptée

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

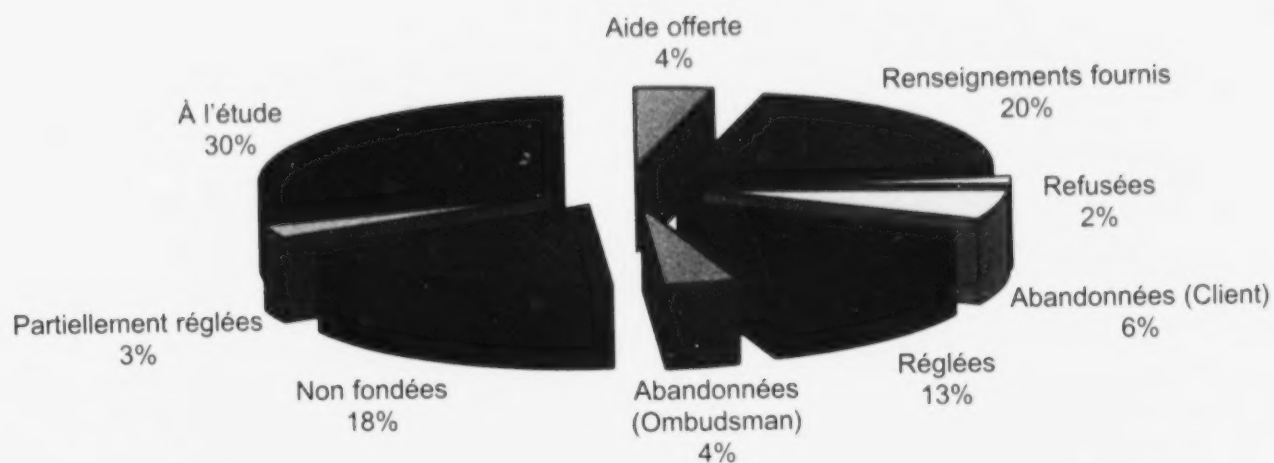
Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	(1) Recommandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial 640											
Affaires autochtones et du Nord	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	4	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1
Agriculture et de l'Alimentation	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Général	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance-recelte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	14	1	-	-	1	-	1	1	1	-	9
Education et Jeunesse	5	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Général	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Services à la famille et Logement	92	-	1	-	-	3	3	1	1	-	3
Général	12	-	-	-	-	3	1	1	-	-	3
Services à l'enfant et la famille	11	3	-	-	-	3	8	1	11	-	6
Emploi et Aide financière	44	3	-	3	-	12	2	-	4	-	10
Bureau du logement du Manitoba	19	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Comité consultatif des services sociaux	5	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	30	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Général	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Direction de la location à usage d'habitation	20	2	-	3	1	3	3	-	3	-	5
Commission de la location à usage d'habitation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé	44	-	-	-	-	1	-	-	4	-	2
Général	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Adolescent Treatment Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Santé mentale	17	-	-	2	-	4	3	-	-	-	6
Offices régionaux de la santé	15	1	-	2	-	2	6	-	2	-	5
Initiative personnelle de l'Ombudsman	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Affaires intergouvernementales	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Justice et Procureur général	416	-	3	2	1	7	5	-	1	-	4
Général	26	3	3	2	1	7	5	-	1	-	3
Agassiz Youth Centre	12	-	-	3	1	3	-	1	1	-	-
Centre correctionnel de Brandon	26	1	-	1	1	4	8	3	5	-	3
Centre correctionnel de Dauphin	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Centre correctionnel de Headingley	103	2	-	9	1	10	23	3	27	-	28
Centre correctionnel de Milner Ridge	18	-	-	2	-	6	3	1	4	-	2

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseigne- ments	Non appuyés	Résolution partielle	Resolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Centre correctionnel de Portage	62	1	2	5	4	13	26	3	6	-	2
Centre correctionnel de Le Pas	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92	2	-	4	3	20	23	8	18	-	14
Maintien et exécution de la loi	15	1	1	-	-	1	-	-	2	-	10
Commission des droits de la personne	6	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Aide juridique du Manitoba	8	2	-	-	-	1	2	-	-	-	3
Curateur public	15	1	-	2	-	4	1	-	1	-	6
Centre Jeunesse Manitoba	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Tribunaux	4	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	20	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Travail et Immigration	9										
Général	4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	20										
Général	12	1	2	1	1	-	1	-	1	-	5
Permis et immatriculation	7	-	-	-	-	1	2	-	-	-	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Commissions et Corporations	110										
Commission des accidents du travail	21	-	1	1	-	5	3	-	4	-	7
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Sociétés et extra ministériels	86										
Général	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	16	-	-	2	-	4	1	-	4	-	5
Société des loteries du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Assurance publique du Manitoba	67	3	2	3	9	7	13	2	5	-	23
Municipalités	114										
Ville de Winnipeg	78										
Général	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bureau du greffier	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Services communautaires	8	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3
Financement des entreprises	12	-	-	-	2	1	2	-	-	-	7
Service Incendie et ambulanciers	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Planification, Propriétés et développement	16	-	-	-	1	2	4	1	1	-	7
Travaux publics	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Transport en commun	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Eaux et égouts	8	1	-	1	-	1	1	-	1	-	3
Service de police de Winnipeg	16	2	-	-	2	8	2	-	-	-	2
Initiative personnelle de l'Ombudsman	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Autres municipalités	36		1	1	1	5	5	1	3	-	19
Non-Jurisdictional	45										
Agences et ministères											
federaux	10	-	-	-	-	9	-	-	-	-	1
Assemblée législative	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Affaires privées	34	1	1	-	1	29	-	-	-	-	2
Total des plaintes	909	37	16	57	35	184	168	27	116	-	269

(1) Recommandation (A) = Acceptée; (NA) = Non acceptée

Disposition des dossiers de plainte reçus en 2003



Raisons pour lesquelles les gens ont téléphoné en 2003

MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT

PROVINCIAL (1 450)

Affaires autochtones et du Nord (1)
Enseignement postsecondaire et Formation
professionnelle (8)
Agriculture et Alimentation (17)
Commission de la fonction publique (4)
Conservation (21)
Culture, Patrimoine et Tourisme (1)
Éducation et Jeunesse (10)

Général 9

Aide financière aux étudiants 1

Services à la famille et Logement (459)

Général 59

Services à l'enfant et la famille 69

Emploi et Aide financière 262

Bureau de logement du Manitoba 60

Comité consultatif des services sociaux 9

Finances (82)

Général 20

Commission d'appel pour l'indemnisation
en cas d'accidents de la route 1

Direction de la location à usage
d'habitation 53

Commission de la location à usage
d'habitation 7

Commission des valeurs mobilières 1

Santé (169)

Général 28

Addictions Foundation of Manitoba 1

Manitoba Adolescent Treatment Centre 1

Santé mentale 89

Offices régionaux de la santé 50

Affaires intergouvernementales (3)

Justice et Procureur général (600)

Général 57

Agassiz Youth Centre 7

Centre correctionnel de Dauphin 6

Centre correctionnel de Brandon 75

Centre correctionnel de Headingley 110

Centre correctionnel de Milner Ridge 19

Centre correctionnel de Portage 30

Centre correctionnel de Le Pas 12

Centre de détention provisoire
de Winnipeg 99

Maintien et exécution de la loi 46

Commission des droits de la personne 45

Aide juridique au Manitoba 29

Curateur public 29

Centre Jeunesse Manitoba 3

Tribunaux 33

Travail et Immigration (29)

Général 9

Normes d'emploi 5

Commission du travail du Manitoba 15

Transport et services gouvernementaux (46)

Général 19

Permis et immatriculations 27

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS (561)

Commission des accidents du travail (96)

Tribunal d'appel de la Commission des

accidents du travail (1)

Sociétés et Extra ministériels (464)

Manitoba Hydro 99

Société des alcools du Manitoba 1

Société d'assurance publique du

Manitoba 361

Régie de services publics 3

GOUVERNEMENTS MUNICIPAUX

(298)

Ville de Winnipeg (202)

Général 24

Le Conseil d'administration du programme
d'avantages sociaux des fonctionnaires de

Winnipeg 2

Services communautaires 7

Financement des entreprises 13

Service Incendie et Ambulanciers 7

Planification, Propriétés et
développement 23

Évaluation foncière 11

Travaux publics 33

Transport en commun 3

Eaux et égouts 18

Service de police de Winnipeg 61

Autres gouvernements municipaux (96)

HORS COMPÉTENCES (1,509)

Agences et ministères fédéraux (150)

Général 144

Assurance-emploi 1

Assemblée législative 3

GRC 2

Affaires privées (1,359)

Général 1 221

Consommateurs 74

Tribunaux 4

Médecins 15

Avocats 14

Écoles 31

Nombre total d'appels téléphoniques 3 818

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial	196										
Affaires autochtones et du Nord	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Agriculture et de l'Alimentation	3										
Général	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	26	-	-	-	4	-	5	1	1	-	15
Consommation et Corporations	13										
Général	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direction de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1
Commission de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Commission des valeurs mobilières	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Éducation, Formation et Jeunesse	6	-	-	1	-	3	1	-	1	-	-
Services à la famille et Logement	32										
Général	4	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-
Services à l'enfant et la famille	14	-	-	1	-	2	-	2	1	-	6
Emploi et aide financière	6	-	-	2	-	2	1	-	1	-	-
Bureau du logement du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Santé	19										
Général	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Santé mentale	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Offices régionaux de la santé	7	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3
Initiative personnelle de l'Ombudsman	5	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Justice et Procureur général	79										
Général	10	-	-	-	-	4	3	-	1	-	2
Agassiz Youth Centre	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Brandon	7	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	13	-	-	2	-	4	1	-	4	-	2
Centre correctionnel de Milner Ridge	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Portage	13	-	-	3	2	1	2	-	-	-	5
Centre correctionnel de Le Pas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Centre de détention provisoire de Winnipeg	12	-	-	3	-	2	3	1	2	-	1
Exécution des ordonnances alimentaires	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des droits de la personne	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Aide juridique du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Curateur public	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Centre Jeunesse Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	11	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
Travail et Immigration	7										
Général	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Normes d'emploi	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	8										
Général	5	-	-	-	-	1	-	2	-	-	2
Permis et immatriculation	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
Commissions et sociétés	60										
Commission des accidents du travail	19	-	-	2	2	2	4	2	3	-	4
Sociétés et Extra ministériels	41										
Centra Gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-
Loteries du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	36	5	-	-	-	10	11	2	2	-	6
Municipalités	19										
Général	18	1	-	1	-	3	4	2	2	1	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hors compétences	1										
Affaires privées	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total des plaintes	276	7	0	19	13	48	58	23	22	1	85

À la fin de l'année 2002, il y avait 276 cas de plaintes toujours en attente :

215 ont été reportés de 2002

- 33 ont débuté en 2001
- 21 ont débuté en 2000
- 4 ont débuté en 1999
- 2 ont débuté en 1998
- 1 ont débuté en 1997

Nous avons fermé 191 ou 69 % des dossiers de ces cas en attente.
Des 85 plaintes toujours en attente :

- 50 ont débuté en 2002
- 18 ont débuté en 2001
- 14 ont débuté en 2000
- 2 ont débuté en 1999
- 1 ont débuté en 1997

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial	196										
Affaires autochtones et du Nord	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Agriculture et de l'Alimentation	3										
Général	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance-recolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	26	-	-	-	4	-	5	1	1	-	15
Consommation et Corporations	13										
Général	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direction de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1
Commission de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Commission des valeurs mobilières	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Education, Formation et Jeunesse	6	-	-	1	-	3	1	-	1	-	-
Services à la famille et											
Logement	32										
Général	4	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-
Services à l'enfant et la famille	14	-	-	1	-	2	-	2	1	-	8
Emploi et aide financière	6	-	-	2	-	2	1	-	1	-	-
Bureau du logement du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Santé	19										
Général	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Santé mentale	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Offices régionaux de la santé	7	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3
Initiative personnelle de l'Ombudsman	5	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Justice et Procureur général	79										
Général	10	-	-	-	-	4	3	-	1	-	2
Agassiz Youth Centre	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Brandon	7	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	13	-	-	2	-	4	1	-	4	-	2
Centre correctionnel de Miner Ridge	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Portage	13	-	-	3	2	1	2	-	-	-	5
Centre correctionnel de Le Pas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recommandation (A) (NA)	En attente
Centre de détention provisoire de Winnipeg	12	-	-	3	-	2	3	1	2	-	1
Exécution des ordonnances alimentaires	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des droits de la personne	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Aide juridique du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Curateur public	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Centre Jeunesse Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	11	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
Travail et Immigration	7										
Général	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Normes d'emploi	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	8										
Général	5	-	-	-	-	1	-	2	-	-	2
Permis et immatriculation	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
Commissions et sociétés	60										
Commission des accidents du travail	19	-	-	2	2	2	4	2	3	-	4
Sociétés et Extra ministériels	41										
Centra Gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-
Loteries du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	36	5	-	-	-	10	11	2	2	-	6
Municipalités	19										
Général	18	1	-	1	-	3	4	2	2	1	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hors compétences	1										
Affaires privées	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total des plaintes	276	7	0	19	13	48	58	23	22	1	85

À la fin de l'année 2002, il y avait 276 cas de plaintes toujours en attente :

215 ont été reportés de 2002

- 33 ont débuté en 2001
- 21 ont débuté en 2000
- 4 ont débuté en 1999
- 2 ont débuté en 1998
- 1 ont débuté en 1997

Nous avons fermé 191 ou 69 % des dossiers de ces cas en attente.

Des 85 plaintes toujours en attente :

- 50 ont débuté en 2002
- 18 ont débuté en 2001
- 14 ont débuté en 2000
- 2 ont débuté en 1999
- 1 ont débuté en 1997

Aperçus sélectionnés des organismes et sommaires de cas

Cette section du rapport annuel vise à illustrer certains des cas sur lesquels mon personnel et moi avons travaillé en 2003. Ces cas démontrent certains des défis et certaines des questions pour lesquels les gens nous ont demandé de l'aide. Ils sont relevés ici afin de joindre le caractère humain aux problèmes rencontrés par de nombreuses personnes lors de transactions avec le gouvernement et ses agences, ainsi que pour souligner les défis que rencontrent les organismes gouvernementaux en essayant de répondre aux attentes des citoyens.

L'inclusion ou l'exclusion de cette section du rapport annuel ne vise pas à indiquer le niveau d'engagement d'un organisme précis aux principes de justice et d'équité ou d'imputabilité administrative.

Nous espérons que les sommaires de cas favoriseront la sensibilisation et la discussion du grand public en ce qui a trait aux questions soulevées par les Manitobains en 2003. De plus, nous espérons qu'ils créeront des possibilités accrues d'apport de changements positifs afin de redresser certains des défis identifiés dans cette section du rapport.



Gouvernement provincial

Sommaires des cas

Dossiers de plaintes reportés en 2003

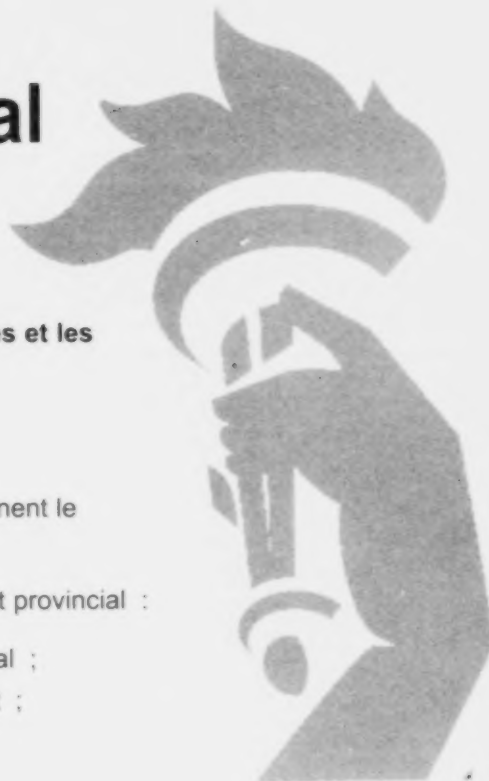
- 640 Nouveaux dossiers de plaintes reçus contre les ministères et les agences du gouvernement provincial en 2003
- 1 450 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 630 Dossiers de plaintes fermés en 2003

70 % du nombre total de plaintes officielles reçues en 2003 concernent le gouvernement provincial.

Des nouveaux dossiers de plaintes reçus au sujet du gouvernement provincial :

- 65 % concernaient Justice Manitoba et le Procureur général ;
- 14 % concernaient les Services à la famille et le Logement ;
- 7 % concernaient Santé Manitoba ;
- 5 % concernaient Finances Manitoba ;
- 3 % concernaient Manitoba Transports et les Services gouvernementaux ;
- 2 % concernaient Manitoba Conservation ;
- 2 % concernaient Travail et Immigration Manitoba.

Les 2 % des dossiers de plaintes restants étaient divisés entre Affaires autochtones et du Nord ; Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle ; Agriculture et Alimentation ; la Commission de la fonction publique ; Éducation et la jeunesse ; et les Affaires intergouvernementales.



26 Plaintes reportées en 2003

14 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

21 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

16 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes reçues contre Manitoba Conservation ont tendance à être très complexes et lourdes sur le plan émotif, particulièrement lorsqu'elles concernent les questions de drainages et d'inondation, l'émission de permis relatifs à l'eau et les baux et les permis sur la terre de la Couronne. On doit s'attendre à ce que le traitement de ce type de plaintes puisse être chronophage puisque l'on doit mener l'enquête, clarifier les questions auprès du requérant et du ministère et préparer un rapport contenant nos constatations et nos conclusions. Toutefois, même avec cette attente, je me sens frustré par ce que je perçois être des délais irraisonnables à la solution raisonnable des cas.

Dans mon rapport annuel 2002 à l'Assemblée législative, il y est fait mention des cas qui font l'objet d'enquête depuis plusieurs années et qui demeurent non résolus. Il y est noté que nous attendions que le ministère démontre une volonté de résoudre ces différends et reconnaisse la valeur des constatations et des opinions d'un Bureau indépendant et impartial de l'Assemblée législative. En 2003, nous avons reçu certains encouragements de la part du sous-ministre, en ce que le ministère accepterait nos constatations et prendrait les mesures qui s'imposent pour apporter une conclusion aux cas en instance.

Les sommaires de cas qui suivent comprennent un cas qui a finalement été résolu à la suite de deux ans d'efforts de la part de notre Bureau. Ce cas aurait dû être résolu beaucoup plus tôt.

Un autre cas vise une recommandation faite au ministre en septembre 2003, après environ quatre ans d'interaction avec le ministère et le requérant. Alors que notre enquête a commencé au ministère Manitoba Conservation, l'affaire a été transférée à l'administration de l'eau du Manitoba lorsque ce ministère a été créé en novembre 2003. Les recommandations ont été acceptées par le ministre, mais au moment d'écrire ce rapport, elles n'ont pas été mises en exécution et nous trouvons essentiel de continuer à surveiller la situation.

Il y a nombre d'autres cas qui, à mon avis, sont soumis à des retards déraisonnables et demeurent non résolus. Un concerne les droits saisonniers appliqués à un terrain de camping dans un parc provincial. Une plainte a été reçue au sujet d'une augmentation outrancière des droits de terrains de camping qui semble être contraire aux Règlements sur les droits à verser du parc. Trois ans d'interaction avec le ministère n'ont pas mené à une résolution satisfaisante ayant comme résultat un rapport fait au ministère comprenant une recommandation proposée. Après trois saisons d'utilisation des terrains de camping, nous espérons que cette question en instance serait réglée avant l'été 2004. Toutefois, au moment d'écrire ce rapport, j'y comprends que le ministère n'a pas encore conclu cette affaire et cette dernière demeure non résolue.

Il y a environ deux ans et demi, notre Bureau a reçu une plainte reliée à un différend entre deux propriétaires de chalets d'été situés dans un parc provincial au sujet de structures construites à l'encontre des règlements.

À la suite de la révision du cas, nous avons compris qu'en novembre 2001 le Conseil consultatif du Whiteshell avait fait une recommandation pour l'enlèvement d'une portion d'une structure qui faisait l'objet du différend. En février 2002, conformément à cette recommandation, le ministère a émis une ordonnance pour l'enlèvement du développement non approuvé qui devait être exécutée au début de l'été 2002.

Notre Bureau continue à assurer le suivi de cette affaire, mais en dépit de l'assurance au cours des deux dernières années que des mesures correctives seraient prises, elles ne l'ont pas été et, à ce jour, le différend demeure non résolu.

Au cours des quatre dernières années, notre Bureau a reçu des plaintes de particuliers au sujet de la manière dont le ministère traitait la réinstallation des personnes sur l'île de Hecla. Le rapport et les constatations du Vérificateur général, ainsi que ses recommandations ont été publiés en août 2003, et le ministère a signifié qu'il acceptait toutes les recommandations contenues dans ledit rapport. Notre Bureau a fait le suivi des affaires reliées aux décisions administratives prises par le ministère qui affectaient certains des résidents qui se sentaient lésés. Je suis d'avis que jusqu'à maintenant, cette affaire n'a pas reçu de réaction adéquate et en temps opportun pour en arriver à une conclusion.

Ces retards suggèrent une absence de strict respect pour le rôle que ce Bureau joue au nom de l'Assemblée législative en matière d'apport de résolutions raisonnables et à point donné aux plaintes valides. Les inquiétudes au sujet de ces retards ont été soulevées auprès de ce ministère et comme nous avons trouvé la plus grande partie du personnel courtois et coopérant, j'ai confiance que des efforts seront faits pour traiter de ces questions.



Sommaire de cas

CONSERVATION MANITOBA

Les erreurs se produisent – donc, acceptez la responsabilité

En juin 2002, deux employés du gouvernement provincial ont communiqué avec notre Bureau recherchant de l'aide pour une demande d'indemnisation de Manitoba Conservation. Ils avaient tenté de résoudre la question d'eux-mêmes et avaient soumis leur demande au ministère en avril 2002. Lorsqu'ils n'ont pas reçu de réponse à leur demande, ils nous ont écrit au sujet de leur situation.

HISTORIQUE

En avril 2000, M. P et M. O ont fait une demande de permis d'occuper les terres de la Couronne afin d'y construire un chalet récréatif éloigné.

Ils ont reçu une lettre en août 2000, de Manitoba Conservation, Division de l'aménagement des terres, les informant que leur demande de permis d'occuper les terres de la Couronne avait été approuvée aux fins de construction d'un chalet récréatif éloigné, soumise à certaines conditions. En mai 2001, ils ont aussi reçu une lettre du gestionnaire régional des terres approuvant le site où pouvait être construit le chalet.

Basés sur les approbations écrites, M. P et M. O ont acheté les matériaux et engagé des dépenses de déplacement et d'autres dépenses reliées en préparation pour la construction sur ce lot. Ils ont aussi déclaré avoir passé un nombre d'heures considérable à pré découper le matériau afin de faciliter son transport au site.

Toutefois, quelque neuf mois plus tard, à leur grande surprise, ils ont reçu une autre lettre en février 2002, les informant que la lettre d'approbation était « ... une erreur malencontreuse... » et que leur permis était annulé. Parce qu'ils étaient des employés du ministère, une approbation par décret en conseil devait être obtenue. Le problème était que cette approbation n'avait pas été obtenue. La Division de l'aménagement des terres les a informés qu'elle soumettrait les circonstances de leur situation au ministère pour révision. Toutefois, M. P et M. O ont été avertis en avril 2002 que l'approbation par décret en conseil n'avait pas été obtenue.

Ils croyaient qu'ils avaient droit à une indemnisation équitable, puisque l'annulation du permis résultait d'une erreur gouvernementale et n'était pas de la faute des demandeurs. En avril 2002, ils ont écrit au ministère demandant une indemnisation pour les dépenses encourues en préparation pour la construction sur le lot. En l'absence de réponse, ils ont communiqué avec notre Bureau.

NOTRE RÉVISION

Des renseignements ont été pris au ministère et nous avons compris que leur demande d'indemnisation était à l'étude. Toutefois, on nous a informés qu'une réponse à la plainte était retardée en raison d'une révision courante des politiques de vente et de location des terres de la Couronne. Ce n'est qu'à la fin de novembre que le ministère nous a informés qu'il était dans une position pour donner suite à la question d'indemnisation. Le ministère est entré en contact direct avec M. P et M. O afin de discuter la situation, mais une résolution n'a pas été obtenue.

Habituellement, l'Ombudsman ne participe pas directement dans la négociation de règlements d'ordre financier. Toutefois, M. P et M. O ont pris contact avec nous déclarant qu'ils pensaient que la position du ministère était déraisonnable et injuste. Nous avons pris plus de renseignements auprès du ministère en ce qui a trait au motif de leur décision.

Après considération de la position des deux parties dans ce différend, nous croyons que la demande d'indemnisation juste de M. P et M. O était raisonnable. J'ai informé le sous-ministre en juillet 2003 que j'avais l'intention de faire une recommandation officielle que des négociations soient entamées afin d'indemniser les requérants pour les coûts encourus à la suite de l'annulation par le ministère de leur permis sur les terres de la Couronne. Toutefois, avant de ce faire, une possibilité était offerte de commenter davantage.

ENFIN, LA RÉOLUTION !

Ce sont les requérants qui, subséquemment, ont pris contact avec notre Bureau en août 2003, pour nous aviser qu'ils avaient négocié, avec succès, un règlement avec le ministère.

Alors que nous sommes d'avis que le ministère aurait pu résoudre cette question plus tôt, la persévérance et la patience affichées par M. P et M. O leur ont porté fruit et ensemble ce dossier a été mené jusqu'à une heureuse conclusion.



CONSERVATION MANITOBA

Des renseignements publics inexacts causent une perte de revenus pour un propriétaire d'une usine de transformation de la viande

Un particulier qui exploitait une usine de transformation de la viande près de la frontière entre le Manitoba et la Saskatchewan s'est plaint à notre Bureau de ce qu'il considérait être un avis prématuré au sujet des modifications aux règlements pour les chasseurs qui apportaient de la

venaison de l'extérieur de la province. Les chasseurs apportaient fréquemment des animaux abattus en Saskatchewan à son usine du Manitoba pour être transformés. À la suite de l'avis, il avait refusé des possibilités d'affaires et avait perdu des revenus.

En août 2002, l'avis émis par le ministère déclarait, en partie : « À compter de ce jour, il est illégal pour qui que ce soit d'apporter au Manitoba un cervidé qui a été abattu dans un autre territoire sans au préalable... ». Le requérant a refusé des animaux qu'on lui apportait pour transformation parce qu'ils ne se conformaient pas aux nouvelles conditions strictes énoncées dans l'avis.

Notre enquête a divulgué que le règlement qui rendait illégal l'importation de certains animaux, sauf selon les dispositions de nouvelles conditions, a été enregistré le 15 novembre 2002 et publié dans la Gazette du Manitoba le 30 novembre 2002. Il semble que le requérant ait eu entièrement raison et que l'avis du ministère était prématuré.

En réponse à notre demande, le ministère a fourni des renseignements à l'appui des nouveaux règlements et le but et l'importance de son objectif global. Nous avons toutefois remarqué que le ministère n'a pas contesté l'allégation que l'avis en question fournissait des renseignements inexacts. J'ai informé le ministère que la plainte n'était pas au sujet de sa décision de changer sa réglementation ou ses politiques, mais simplement au sujet de la décision administrative d'envoyer des avis que quelque chose était illégale alors qu'elle ne l'était pas. J'étais d'avis que la plainte était une plainte valide parce que le requérant avait pris une décision basée sur des renseignements inexacts fournis par le ministère ayant comme résultat une perte de revenus.

J'ai avisé le ministère que j'étais prêt à faire une recommandation officielle que ce dernier entreprenne des négociations avec le requérant afin de déterminer une indemnisation raisonnable. Toutefois, une recommandation officielle n'a pas été nécessaire, puisque le ministère a accepté notre position.

Le cas était particulièrement important puisque le public a le droit de se fier au gouvernement pour lui fournir des renseignements exacts au sujet de modifications importantes à la loi. Si l'on s'attend à ce que le public comprenne et se conforme à de nouveaux règlements, il est essentiel que les renseignements qu'il reçoit soient justes.



Sommaire de cas

CONSERVATION MANITOBA

Une plainte sur la gestion des eaux stagne au ministère

En 2003, j'ai fait une recommandation au Ministre de la Conservation basée sur une enquête de quatre ans concernant une plainte prétendant la mise en application inadéquate de certaines dispositions de la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau*.

En décembre 1999, deux grands éleveurs du sud du Manitoba s'étaient plaints de l'inondation massive et des dommages attribuables à l'érosion de leur propriété dus à un drainage sans permis en amont. Les plaintes soutenaient que le ministère avait été informé du drainage sans permis et de ses effets en aval, mais avait négligé de mettre en place les mesures de mise en application et, dans un cas, avait même « permis » du drainage sans autorisation supplémentaire qui eut comme résultat de plus grands dommages à leur propriété.

Lors de la prise de renseignements, on nous a dit que le ministère était au courant du problème, mais qu'une solution pour les requérants seuls n'était pas pratique, et que ce qui était exigé était un plan d'aménagement de bassins versants qui répondrait aux inquiétudes des deux groupes ; les particuliers qui sentaient qu'il était nécessaire de drainer l'eau et les propriétaires fonciers en aval. On nous a dit que le ministère tentait de travailler avec toutes les parties concernées afin d'arriver à une solution.

À la fin de l'an 2000, les requérants nous ont informés qu'il n'y avait eu aucun progrès et nous avons ouvert une enquête sur les inquiétudes précises soulevées dans la plainte. En juin 2001, j'ai écrit au ministère leur faisant par des résultats de notre enquête et invitant le ministère à répondre. J'ai informé le ministère du fait que notre révision appuyait la conclusion que les problèmes des requérants découlaient de travaux de captage des eaux non autorisés ; que le ministère avait omis d'exercer son autorité de mise en application en réponse à une plainte légitime ; que le ministère faisait partie de la conception et la construction technique d'un projet non autorisé ; et que le ministère avait autorisé un drainage sans permis sans égards adéquats pour les droits des propriétaires fonciers en aval.

J'ai de plus informé le ministère que même si ses actions étaient conformes à la politique existante, elles étaient incompatibles aux responsabilités que la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* conférait au ministère.

J'ai suggéré qu'à la lumière des faits révélés par l'enquête, il semblait raisonnable de s'attendre que le ministère prenne les mesures de mises en application appropriées en ce qui a trait à toutes les plaintes au sujet de drainage non autorisé, et indemnise les requérants pour les dommages subis à la suite du défaut du ministère de mettre en application les dispositions de la Loi.

La position du ministère était que les dommages à la propriété des requérants étaient dus en grande partie à une augmentation des précipitations au cours de la période en question, ou aux actions et aux pratiques de gestion des terrains des requérants eux-mêmes, et qu'un des projets de drainage non autorisé avait en fait été bénéfique aux requérants. Le ministère a déclaré qu'il avait répondu aux inquiétudes des requérants et qu'il continuait de tenter de régler la situation à la satisfaction de toutes les parties en cause.

J'ai été très désappointé par la réponse du ministère, et plus précisément par son défaut d'accepter toute responsabilité pour ses actions compte tenu de la preuve accablante qui semblait appuyer les faits allégués par les requérants. Néanmoins, je trouvais qu'il était important de donner une autre possibilité au ministère de régler l'affaire par le biais d'effort continu comprenant toutes les parties concernées.

Encore une fois, ces efforts additionnels n'ont pas réussi à dissiper les inquiétudes des requérants, ou à en arriver à un accord sur une solution globale aux questions de drainage de la région. J'ai dû informer le ministre qu'en dépit des efforts du ministère pour résoudre les problèmes à l'origine de la plainte, notre enquête avait conclu que le ministère avait failli à ses obligations en ce qui a trait à la mise en application en vertu de la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* et n'avait pas pris une action adéquate ou appropriée en réponse à la plainte.

Nous avons informé le ministre qu'une partie importante du drainage influant sur les requérants était le résultat d'un projet non autorisé et pour lequel la province était directement responsable. Nous l'avons aussi informé que le ministère avait omis et négligé d'initier les actions

appropriées en réponse aux plaintes relatives aux projets de drainage non autorisés et que ce fait avait résulté en dommages à la propriété dont les requérants étaient propriétaires. J'ai recommandé au ministre que le ministère prenne l'action de mise en application appropriée en ce qui a trait à toutes les plaintes reliées au drainage non autorisé ayant un effet sur les requérants et que le ministère indemnise les requérants pour les dommages encourus à la suite de la participation du ministère à des travaux de drainage non autorisé et son défaut de mettre en application les dispositions de la Loi.

En réponse à mes recommandations, le Ministre de l'Administration de l'eau nous a informés qu'il avait décidé d'accepter nos recommandations et qu'il avait donné des directives à son ministère pour l'initiation d'actions de mise en application et demandé au personnel de déterminer la manière adéquate de répondre à la deuxième recommandation relative à l'indemnisation. Le ministre nous a indiqué qu'il informerait notre Bureau du progrès dans la mise en place des recommandations.

Même si mes recommandations ont été acceptées, j'ai toujours des réserves quant au défaut du ministère à répondre aux inquiétudes évidentes des requérants lorsqu'elles ont premièrement été signalées, ainsi que son hésitation à remplir ses obligations une fois qu'on lui a présenté une révision détaillée qui confirmait la validité des faits allégués par les requérants. Mon Bureau continue de surveiller les efforts du ministère, en 2004, pour mettre en oeuvre les recommandations, afin de s'assurer que les requérants ne soient pas victimes d'autres retards injustifiés.

Services à la famille et Logement Manitoba

- 32 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 92 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 459 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 87 Dossiers de plaintes fermés en 2003

En 2003, notre Bureau a reçu 92 nouvelles plaintes, une augmentation des 85 plaintes reçues en 2002. Nos requêtes téléphoniques ont aussi augmenté de 388 à 459 appels.

La plus grande partie des inquiétudes reçues concernait Emploi et Aide financière (EAF) (44), Bureau de logement Manitoba (BLM) (19), Services à l'enfant et la famille (SEF) (11), et la Commission d'appel des services sociaux (CASS) (5). Un dossier a été ouvert sur l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) au sujet de la politique du Bureau de logement Manitoba sur le logement libre de criminalité et onze dossiers étaient de nature plus générale.

Les cas concernant des plaintes contre les Services à l'enfant et la famille sont rapportés sous la rubrique Services à l'enfant et l'adolescent de ce rapport.

Presque 50 % des plaintes reçues en 2003 étaient reliées à EAF. Les questions comprenaient le refus d'aide d'urgence, la cessation de médicaments sur ordonnance, retards injustes, inexacts ou cessation des avantages et traitement injuste par le personnel.

De nombreuses fois, les plaintes reliées à EAF que nous recevons sont urgentes. Nos requérants sont souvent bouleversés et quelquefois la situation s'est même aggravée au point que la personne a été bannie des bureaux gouvernementaux concernés. Ceci exige que les enquêteurs qui gèrent les cas soient sensibilisés aux questions en cause et se préoccupent des problèmes aussi rapidement et aussi complètement que possible.

Nous continuons à recevoir une bonne coopération et à travailler étroitement avec le personnel de EAF. Notre Bureau tente de régler ces situations de manière non officielle lorsque c'est possible. Nous croyons qu'il est important d'au moins faire la lumière sur la situation pour que notre requérant puisse comprendre pourquoi le ministère a posé une action précise. Lorsque appropriés, nous informons les requérants de leur droit d'appel à la Commission d'appel des services sociaux.



Sommaire de cas

SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT MANITOBA

La révision d'une plainte de nuisance des voisins démontre que le Bureau de logement a agi équitablement

Une personne s'est plainte à notre Bureau que son propriétaire, le Bureau de logement du Manitoba (BLM) avait omis de prendre les mesures appropriées et raisonnables en réponse à une plainte contre un voisin qui, disait-elle, créait une nuisance et une perturbation.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locataires ont une obligation de ne pas créer de nuisance ou de perturbation. Les propriétaires ont une obligation de souligner au locataire contrevenant toute nuisance ou perturbation créées, et d'exiger que la conduite irrégulière cesse. Dans le cas où les nuisances et les perturbations ne cessent pas, un propriétaire a l'option de donner un Avis de résiliation au locataire contrevenant. Toutefois, cet avis n'assure pas que le locataire quittera les lieux. Un locataire a le droit de demeurer dans le logement locatif jusqu'à ce que le propriétaire obtienne une Ordonnance de mise en possession de la Division de la Direction de la location à usage d'habitation, à la suite d'une audience. Il existe un appel supplémentaire qui peut être interjeté à la Commission de la location à usage d'habitation. C'est dans ce contexte que les propriétaires doivent prendre les décisions reliées à la remise d'un Avis de résiliation.

Lors de l'enquête de la plainte, nous avons révisé en détail les faits allégués par la requérante, les dispositions pertinentes de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, et la documentation reliée au différend présenté entre les locataires en question. En réponse à nos demandes de renseignements, on nous a informés que le BLM connaissait les allégations de la plainte, avait fait enquête sur ces faits et avait souligné les inquiétudes de la requérante à son voisin. Le BLM avait déterminé que toute mise en application de l'Ordonnance de mise en possession serait contestée par le voisin et que basé sur la preuve dans le dossier, précisément les allégations, contre allégations, et les déclarations des témoins impliquant les deux locataires, il croyait qu'il était peu probable qu'il puisse obtenir une Ordonnance de mise en possession. Notre révision n'a révélé aucune base pour réfuter cette conclusion.

Alors que la requérante n'était pas satisfaite de l'action entreprise par le BLM, il est clair que le Bureau avait reconnu ses inquiétudes, et tenté d'y remédier d'une manière conforme à la législation applicable. De plus, le BLM nous a informés qu'il continue ses efforts pour régler le différend entre les voisins, y compris l'exploration d'une relocation volontaire du voisin qui a été le sujet des plaintes.

Nous avons informé la requérante qu'à la lumière des dispositions existantes de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et des faits à la disposition du propriétaire, notre révision n'a découvert aucune base sur laquelle mettre en doute la manière dont le Bureau a abordé ce problème. La valeur d'une révision indépendante et objective des circonstances entourant un différend n'est pas diminuée simplement parce qu'elle n'appuie pas la requérante. Il est important et parfois nécessaire qu'une révision indépendante confirme que le gouvernement a, en fait, agi équitablement et raisonnablement. Ceci est un composant du fait de bâtir la confiance du public dans les rouages du gouvernement.

Finances Manitoba

13 Dossiers de plaintes reportés en 2003

30 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

82 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

29 Dossiers de plaintes fermés en 2003

À la fin de l'année 2002, le Ministère des Finances a été élargi afin de comprendre le ministère Consommation et Corporations Manitoba. Ce dernier ministère avait dans son portefeuille la Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accident de la route, la Direction de la location à usage d'habitation (RTB), la Commission de la location à usage d'habitation et la Commission des valeurs mobilières.

Au cours de 2003, nous avons reçu 30 nouvelles plaintes. La majorité de ces plaintes ont été logées contre la RTB. Les plaintes allaient de demandes de renseignements au sujet de la procédure à suivre par la RTB pour l'évincement des locataires à des allégations que les agents d'audience n'avaient pas considéré tous les renseignements pertinents au moment de la décision.

Le ministère des Finances comprend aussi quelques plaintes logées contre la Commission d'appel. Comme on peut le voir, les questions entourant les différends entre locateur et locataires et les défis contre la Commission d'appel seront sans doute des affaires compliquées qui exigent beaucoup d'efforts dans nos tentatives de jeter la lumière sur ces inquiétudes.

Au cours de nos discussions et de nos négociations avec le ministère, nous avons reçu beaucoup de coopération de la part du personnel pour la révision de ces plaintes.

Sommaire de cas

FINANCES MANITOBA

Une plainte soulève une inquiétude au sujet d'un conflit d'intérêts et du processus suivi

Notre Bureau a reçu une plainte d'une locataire qui a émis une inquiétude au sujet de la manière par laquelle une demande d'augmentation du loyer est considérée par la Direction de la location à usage d'habitation (RTB).

Apparemment, le locateur du complexe dans lequel notre requérante réside a rempli une demande d'augmentation du loyer de 11,5 %. Notre requérante ainsi que d'autres locataires ont logé une objection à la Direction prétendant que l'augmentation était excessive. La demande du locateur et l'objection des locataires ont été étudiées par la RTB à la suite de quoi, une décision a été rendue accordant une augmentation au locateur d'une valeur de 9,4 %. Le locateur et les locataires ont été informés de la décision de la RTB et on les a aussi informés par écrit de leur droit d'interjeter appel de la décision auprès de la Commission de la location à usage d'habitation (RTC).

Notre requérante ainsi que d'autres locataires avaient exercé leur droit d'en appeler de la décision de la RTB auprès de la RTC. Lors du contact de notre Bureau, notre requérant a émis

une inquiétude au sujet du processus suivi par la RTB et remit en question la manière dont la décision d'approuver l'augmentation du loyer était appuyée.

En révisant cette affaire avec la RTB, nous avons appris que cette dernière avait pris en considération des renseignements relatifs aux dépenses encourues par le locateur sans obtenir les pièces de justification réelles pour justifier ces dépenses, avait pris une décision sur la base des renseignements fournis par le locateur, d'accorder une augmentation de loyer.

Au cours de notre révision de l'affaire, nous avons considéré la législation qui fournit le mandat de la RTB. La législation déclare qu'avant d'émettre une ordonnance en vertu de cet article, le directeur doit, aux termes de la réglementation, prendre en considération l'augmentation des dépenses réelles.

En révisant cette affaire avec le personnel de la RTB, même si l'agent n'a pas vu les reçus actuels, l'article de la législation a été interprété comme signifiant que la RTB peut demander des factures lorsqu'elle le juge nécessaire.

Après révision de l'affaire, nous avons conclu qu'il n'était pas clair pour nous de quelle manière la RTB pouvait déterminer que l'augmentation était raisonnable et que la demande était couronnée de succès sans vérifier les dépenses actuelles encourues par le locateur. Nous étions d'avis qu'il semblerait prudent pour la RTB d'obtenir les factures réelles pour les dépenses réclamées par le locateur, plus précisément dans les cas où les augmentations se chiffrent à plus de 1 000 dollars.

Comme résultat, l'affaire a été portée en appel à la RTC, nous avons écrit à la RTB demandant s'ils pouvaient obtenir une vérification appropriée afin d'appuyer la déclaration du locateur afin de s'assurer que la réclamation est justifiée. Dans notre correspondance avec la RTB, nous avons mentionné que basé sur notre révision de la situation, nous avons un certain nombre de questions au sujet des politiques et de la pratique courante de la RTB d'accepter les déclarations de locateurs sans factures ou reçus pour appuyer leur réclamation. Nous nous sommes aussi demandé si leur pratique était conforme aux exigences législatives pour déterminer « l'augmentation des dépenses réelles ».

En réponse à notre suggestion, la RTB nous a informés qu'ils avaient communiqué avec le locateur et qu'il leur avait fourni des copies de toutes les factures pour les deux exercices financiers en question. Après révision des factures, la RTB nous a informés qu'ils étaient satisfaits que l'agent de révision original serait probablement arrivé à la même décision que la leur sans réviser les factures.

Entre-temps, toutefois, notre requérante a aussi interjeté appel auprès de la RTC qui est l'organisme d'appel prévu par la loi pour la révision des décisions de la RTB. La RTC a convoqué une audience afin d'entendre l'appel de notre requérante. Après l'entente de l'affaire et la considération des renseignements du locateur et du locataire, ainsi que d'autres témoins, la RTC a conclu que la décision de la RTB était maintenue et que le locateur aurait droit à une augmentation de loyer de 9,4 %.

Notre requérante avait toutefois soulevé plusieurs questions reliées à la façon dont l'audience avait été tenue par la RTC. Ces questions comprenaient des questions de conduite reliées au traitement des membres du panel, des questions de conflit d'intérêts et de la décision actuelle du panel.

Notre requérante a expliqué que pendant l'audience elle avait perçu que le président faisait montre de traitement préférentiel envers le locateur et que les membres du panel avaient été irrespectueux envers elle. Elle a aussi fait rapport du fait que le président avait crié dans sa direction, qu'un des membres du panel avait ri d'elle, et que d'autres membres du personnel s'étaient offusqués de remarques qu'elle avait faites, lors de la remise en question de toute cette affaire.

Notre Bureau a rencontré le personnel de la RTC au sujet de ces questions. Au cours de notre réunion, les faits allégués ont été niés. Le président nous a informés que l'audience avait été une audience litigieuse, que la requérante et son père avaient été très perturbateurs, parlant continuellement et faisant des références ou des suggestions que le locateur pouvait soumettre des renseignements ou des factures d'autres propriétés dont il est propriétaire.

Après révision de cette affaire, il y avait une claire différence de perception entre les parties sur ce qui s'était passé et devant l'absence de preuve concluante, nous avons été incapables de déterminer ce qui s'est déroulé à l'audience.

En ce qui a trait à la question de conflit d'intérêts, notre requérante a expliqué que l'audience n'était pas juste parce qu'un des membres du panel avait travaillé pour le locateur avant d'être membre du panel. Nous comprenons que notre requérante n'a pas soulevé cette objection à l'audience.

Lors de la révision de cette affaire avec la RTC, on nous a informés que le président était au courant que le membre du panel avait fait des affaires avec le locateur avant l'audience. Le président a informé notre Bureau qu'avant l'audience, il avait demandé au particulier s'il se sentait à l'aise de faire partie du panel et s'il pouvait rendre une décision non biaisée et impartiale. Le membre du panel a prétendument répondu qu'il n'aurait pas de difficulté à le faire.

Le président nous a aussi informés qu'avant le début de l'audience, il avait demandé aux parties s'il y avait des choses qu'ils désiraient soulever. Si à ce moment, notre requérante s'était opposée au membre qui siégeait à titre de membre du panel, il aurait ajourné l'audience à une autre date avec un panel différent.

Notre Bureau est d'avis que même si le membre du panel a pu ne pas être considéré en conflit, étant donné la période de temps depuis qu'il avait travaillé pour le locateur, il aurait été prudent de révéler au début de l'audience que le membre du panel avait déjà travaillé pour le locateur. Ceci éviterait toute appréhension de parti pris et permettrait toutes objections de la part des parties à l'audience.

Au cours d'une rencontre avec le personnel de notre Bureau, le président a reconnu qu'à l'avenir il traiterait une telle situation différemment.

Au sujet de la décision du panel, à la suite de notre révision de cette affaire, nous étions d'avis que l'objectif de l'audience est de fournir aux citoyens le droit de contester la légitimité de la demande du locateur. Les organismes et tribunaux quasi judiciaires sont aussi conçus pour être moins officiels qu'une instance judiciaire et la représentation par un conseiller juridique n'est pas une exigence. On peut donc s'attendre à ce que certains des particuliers qui se présentent non représentés devant le tribunal puissent ne pas avoir la capacité et les habiletés nécessaires pour articuler clairement une question à la manière d'un défenseur ou d'un avocat. Nous étions

d'avis que même si notre requérante peut ne pas avoir articulé précisément une demande pour que le représentant du locateur présente des factures et des reçus, il semble que la requérante remettait en question les dépenses réclamées par le locateur pour appuyer sa demande d'augmentation de loyer.

À la suite de notre révision de cette affaire, nous avons informé la RTC que dans l'absence de toute preuve de vérification de l'état financier du locateur, nous étions incapables de conclure que la décision de la RTC de maintenir la décision antérieure était équitable.

À notre connaissance, ni la RTB, ni la RTC, n'avaient reçu une vérification indépendante pour valider la déclaration du locateur avant de rendre leur décision. Même si notre requérante n'a peut-être pas directement demandé la preuve des coûts, à notre avis, elle remettait en question, en fait, l'authenticité des documents comptables et si les dépenses y étaient vérifiées. Nous sommes d'avis qu'il devrait y avoir une certaine forme de fardeau ou de responsabilité de la part de la RTC d'examiner cette question à la satisfaction du demandeur et du panel que les coûts étaient justifiés. Ceci ne s'est pas produit dans ce cas. Par conséquent, nous informons, qu'en l'absence de toute preuve pour vérifier les états financiers du locateur, nous sommes incapables de conclure que la décision de la RTC de maintenir la décision de la RTB est équitable.

Dans la correspondance subséquente au sous-ministre adjoint, nous l'avons informé que le locateur avait volontairement soumis des renseignements supplémentaires à la RTB et qu'ils étaient satisfaits que l'agent de révision original et la RTC en appel, en seraient probablement arrivés à la même décision. Par conséquent, ces renseignements, bien que après le fait, ont satisfaits à cet aspect de la plainte.

L'autre préoccupation reliée au conflit d'intérêts a subséquemment été réglée par le Commissaire en chef de la RTC. Il nous a informés que dans leurs lignes directrices concernant la RTC, il était compris que les parties à un appel doivent informer la RTC de tous conflits d'intérêts potentiels ou perçus au, ou avant le, commencement d'une audience. Des exemplaires de la mise à jour des lignes directrices ont été distribués à toutes les parties de l'appel et aussi expédiées aux commissaires adjoints et aux panélistes avec la directive de s'y conformer. À la réception de cette confirmation, notre Bureau a écrit au Commissaire en chef de la RTC pour le remercier de la considération de son bureau en réglant la situation de conflit d'intérêts.

Ceci conclut notre implication dans ce cas.

- 19 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 44 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 169 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 35 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Le nombre de dossiers (44) et de requêtes téléphoniques (169) reliés à Santé Manitoba a augmenté en 2003. Les appels téléphoniques reliés aux affaires de santé mentale ont augmenté de 66 à 89, alors que les enquêtes sur des affaires concernant les Offices régionaux de la santé (ORS) ont augmenté de 22 à 50. Toutefois, le nombre de dossiers de plaintes ne s'est que très peu élevé, de 39 à 44.

Comme par les années passées, les enquêtes dans ce secteur commencent par un effort pour identifier et différencier les affaires administratives des décisions des professionnels de la santé. Notre Bureau n'enquête pas sur les décisions des professionnels de la santé qui sont soumises à leurs propres ordres professionnels pour l'émission des permis et la réglementation.

Les types de plaintes sur lesquelles nous avons enquêté comprennent la couverture médicale à l'extérieur de la province ; les frais pour le service d'ambulance ; le retard de l'audience d'un appel ; le personnel en conflit d'intérêts ; la propreté d'un hôpital ; le placement en foyer de soins infirmiers et des préoccupations au sujet des soins ou du manque de soins reçus. D'autres préoccupations nous venaient de clients en établissements de santé mentale. Certaines de leurs préoccupations étaient reliées à l'interception du courrier par le personnel de l'hôpital ; leur admission et leur détention ; la confiscation de vêtements ; le comportement du personnel et les fouilles des chambres.

Aussi, en 2003, nous avons ouvert trois dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman. Deux de ces dossiers portaient sur les recommandations à la suite d'enquêtes portant sur la mort d'enfants et un était relié à la responsabilité du ministère d'aviser des voies d'appel disponibles.

Sommaire de cas

SANTÉ MANITOBA

Office régional de la santé Assiniboine

La requérante découvre que tout voyage se paie

Une femme du Manitoba rural s'est plainte à notre Bureau qu'elle avait été injustement facturée pour un transfert par ambulance d'un petit hôpital rural vers un plus grand centre. Elle s'est plainte de la facture parce qu'elle n'avait pas demandé le transport par ambulance, on ne l'avait pas avisé avant le voyage qu'elle serait responsable du paiement et on ne lui a pas, non plus, demandé son consentement pour supporter ces coûts, et elle ne pensait pas, non plus, que son état de santé exigeait un transport par ambulance.

Notre enquête a confirmé que la décision de transférer la femme par ambulance avait été prise par son médecin sur la base de l'urgence et de la sévérité de ses troubles médicaux. Nous avons découvert que la décision de facturer la cliente pour le voyage était conforme à la

politique existante de l'ORS et de la province. Nous avons aussi appris que l'ORS est à finalisé un formulaire de consentement, qui comprendrait le consentement du malade pour un transfert par ambulance.

Il nous a toutefois été impossible de confirmer que la cliente avait été avisée avant le voyage qu'elle aurait la responsabilité du coût ou de la nécessité médicale justifiant le transport par ambulance.

La question de consentement éclairé est importante. Toutefois, nous n'avons pu confirmer que la requérante et sa famille avaient effectivement été informées de la nécessité d'un transfert par ambulance ou consenti au coût. Néanmoins, nous sommes d'avis que toute personne raisonnable que l'on informerait de l'urgence et de la sévérité de la situation ne s'opposerait pas à la décision du transport par ambulance.

Nous avons informé la requérante de nos résultats et aussi suggéré à l'ORS qu'il serait peut-être approprié de leur part d'expliquer complètement à la requérante les circonstances qui ont mené à cette décision. L'ORS a suivi notre suggestion en écrivant à la requérante et en lui expliquant pourquoi il avait été médicalement nécessaire de la faire voyager par ambulance.

Justice Manitoba et le Procureur général

79	Dossiers de plaintes reportés en 2003
416	Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
600	Requêtes téléphoniques reçues en 2003
376	Dossiers de plaintes fermés en 2003

Cette année, le nombre de plaintes officielles déposées à notre Bureau contre Justice Manitoba a augmenté de 67 plaintes sur le total de 2002. Des particuliers incarcérés dans les établissements correctionnels provinciaux génèrent la majorité des plaintes et des enquêtes reliées à Justice Manitoba. Le Bureau de l'Ombudsman a institué 20 enquêtes de l'initiative personnelle de l'Ombudsman au sein du ministère de la justice au cours de l'année 2003. Les plaintes des détenus dans les établissements correctionnels étaient reliées principalement des questions de traitement médical, de placement en isolement et de propriété.

En 2003, le personnel du Bureau de l'Ombudsman a visité les centres correctionnels de Portage, de Milner Ridge, le centre de détention provisoire de Winnipeg, le centre correctionnel de Headingley, *Agassiz Youth Centre* et le *Manitoba Youth Centre*. Tout au cours de l'année, le personnel a visité les établissements afin de réviser des dossiers de détenus, faire des entrevues avec ces derniers et compléter une revue générale de l'établissement. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a fourni six sessions d'information pour les agents de correction et le personnel dans les établissements.

Les autres plaintes ont été portées contre la Société d'aide juridique du Manitoba, la Commission des droits de la personne, l'Exécution des ordonnances alimentaires, l'Administration des tribunaux et des shérifs et l'Organisme chargé des enquêtes sur la mise en application de la loi.

SERVICES CORRECTIONNELS POUR ADULTES

Renseignements statistiques

Centre correctionnel de Brandon	26
Centre correctionnel de Dauphin	3
Centre correctionnel de Headingley	103
Centre correctionnel de Milner Ridge	18
Centre correctionnel de Portage	62
Centre correctionnel de Le Pas	3
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92
Total	307

Les questions reliées à la jeunesse dans le système de correction sont rapportées dans la section du rapport Services à l'enfant et l'adolescent.

Cette année, notre Bureau a reçu 307 plaintes de détenus dans des établissements de correction partout dans la province reliées à une variété d'inquiétudes et de préoccupations. Ces particuliers sont à la charge des Services de correction pour leurs besoins essentiels tels que la nourriture, le logement, le vêtement et les soins médicaux. Ce fait reflète les types de plaintes que nous recevons.

Un grand nombre des plaintes que nous recevons sont liées aux services de soins médicaux que les Services de correction fournissent aux détenus pendant leur incarcération. Les unités médicales au sein du système correctionnel provincial sont composées de médecins et d'infirmières contractuels. Les infirmières répondent de façon routinière aux demandes médicales des détenus et jouent un rôle important dans la détermination de si ou quand un médecin verra un détenu. De plus, les infirmières prennent souvent des décisions au sujet de la distribution de certains médicaments et sont chargées de la responsabilité de l'exécution des ordonnances des médecins. Un grand nombre des plaintes reçues sont liées à l'administration des médicaments et des affaires reliées à la disponibilité d'un médecin.

Un autre secteur dans lequel notre Bureau reçoit des plaintes est le service de soins dentaires pour les détenus dans les établissements correctionnels. Un dentiste contractuel fournit les soins dentaires pour les détenus et, encore une fois, les infirmières ont la responsabilité de réviser, d'évaluer et de classer par importance les demandes de soins dentaires des détenus. Ces derniers soulèvent souvent des préoccupations au sujet de la distribution d'analgésiques et de la période de temps d'attente pour les soins dentaires.

Quoique les préoccupations mineures de soins dentaires et de soins médicaux reliées à des questions telles que la disponibilité de médicaments en vente libre peuvent sembler de nature futile, pour le particulier qui est complètement à la charge de l'établissement correctionnel pour ses soins, c'est une question de première importance.

D'autres plaintes portent sur la propriété des détenus. Dans un cas, un détenu a communiqué avec notre Bureau pour nous informer que le personnel de l'établissement avait égaré ses biens et qu'il ne semblait pas porter attention à son inquiétude. Notre Bureau a pris des renseignements et confirmé que les biens avaient été perdus par mégarde au cours du transfert du détenu d'un secteur de l'établissement à un autre. L'affaire a été résolue lorsque l'établissement a remplacé les biens manquants.

Nous reconnaissons la difficulté du travail des Services de correction et quoique le ministère s'efforce de fournir des services professionnels fondés dans l'intégrité, il y a des cas qui, indirectement, peuvent soulever des questions au sujet du niveau de service qui est offert. Un certain nombre des cas des Services de correction sont compris dans ce rapport annuel, ce qui souligne l'importance de l'imputabilité administrative.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL *Accusations et mandats en instance — mais pour quoi ?*

Une résidente de la Colombie-Britannique a communiqué avec notre Bureau parce qu'elle était incapable d'obtenir des renseignements au sujet des accusations en instance portées contre son fils au Manitoba. Madame M nous a informés qu'en 1995, alors que son fils était toujours

mineur, il était venu vivre avec des membres de sa famille élargie à Winnipeg. Il est retourné en Colombie-Britannique en 1996. Plusieurs années se sont écoulées et, en 2002, son fils (maintenant un adulte) a fait une demande d'admission dans un collège. Une partie de sa demande d'admission consistait à se soumettre à une vérification du casier judiciaire. La vérification a révélé qu'il y avait des accusations en instance contre lui à Winnipeg depuis le temps où il y avait vécu à titre de mineur. C'était la première fois que la mère ou le fils entendaient parler de ces accusations.

Pendant plus d'un an, Madame M et son fils ont tenté de déterminer la nature des accusations. Ils sont allés à un poste de police local, aux tribunaux de la Colombie-Britannique, à la Gendarmerie royale du Canada, au Service de police de Winnipeg, à l'aide juridique de la Colombie-Britannique, chez un conseiller juridique particulier et chez le procureur principal de la Couronne à la Section des poursuites Justice Manitoba. Ils ont été capables de déterminer le type d'accusation et aussi qu'il y avait deux mandats en instance pour le fils de madame M au Manitoba. Toutefois, ils ont été incapables d'obtenir quelques détails que ce soit au sujet des accusations. Madame M s'est fait conseiller par différentes parties que son fils n'avait que deux options : Il pouvait se rendre à Winnipeg, se rendre aux autorités et comparaître devant le tribunal au sujet des accusations en instance ou il pouvait faire transférer le dossier en Colombie-Britannique et faire face aux accusations là. Pour faire transférer le dossier en Colombie-Britannique, son fils devrait plaider coupable aux accusations.

Madame M a communiqué avec notre Bureau et exprimé sa frustration quant à son incapacité à obtenir des renseignements au sujet des accusations. Elle croyait qu'elle aurait dû être informée des accusations au moment où elles ont premièrement été portées puisque son fils était mineur à ce moment-là. Elle pensait aussi que ce n'était pas juste de s'attendre à ce que son fils plaide coupable à des accusations pour lesquelles il ne pouvait obtenir aucun renseignement. Elle nous a informés que l'éducation de son fils était interrompue depuis plus d'un an pendant qu'ils tentaient d'obtenir des renseignements sur les accusations.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du service de police de Winnipeg. On nous a informés que les accusations contre le fils de madame M étaient basées sur des déclarations faites par d'autres adolescents impliqués dans les incidents. Comme les accusations étaient toujours en instance, aucun renseignement au sujet des accusations ne pouvait être révélé et il en reviendrait à la Couronne de déterminer quels renseignements, si aucun, pouvaient être transmis à madame M. Nous avons alors communiqué avec la division des poursuites et expliqué la situation à une procureure principale de la Couronne qui nous a expliqué que madame M n'aurait pas été informée des mandats puisque les parents ne sont pas informés avant qu'un jeune ne soit arrêté et détenu. Si le mandat n'est jamais exécuté, les parents ne sont pas avertis. La procureure de la Couronne nous a aussi indiqué que si madame M ou son fils lui écrivait directement, elle réviserait les dossiers et déterminerait quels renseignements elle pouvait leur communiquer.

Madame M a écrit à la procureure de la Couronne et elle lui a fourni suffisamment de renseignements pour qu'elle puisse déterminer comment procéder dans cette affaire. Madame M a exprimé sa gratitude envers notre Bureau, puisqu'elle avait été incapable d'obtenir ces renseignements pendant plus d'un an et a dit croire qu'elle ne les aurait jamais reçus si notre Bureau ne s'était occupé de cette affaire.



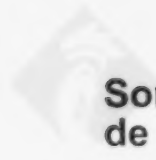
Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL *Centre correctionnel de Headingley* *46 détenus n'avaient pas de manteau d'hiver*

Un détenu du centre correctionnel de Headingley a communiqué avec notre Bureau pour nous informer qu'il n'y avait pas suffisamment de manteaux disponibles pour les détenus lorsqu'ils doivent marcher jusqu'au bâtiment principal. Il habitait l'annexe de transit prélibératoire qui est située à l'extérieur du bâtiment principal et qui est l'annexe la plus éloignée de l'établissement. Il y avait 66 détenus qui habitaient dans les trois bâtiments annexes qui devaient marcher jusqu'au bâtiment principal pour les repas ou les programmes. Toutefois, il n'y avait que 20 manteaux d'hiver fournis aux détenus. Conséquemment, 20 détenus pouvaient porter des manteaux d'hiver pour sortir et 46 n'avaient pas de vêtements d'extérieur appropriés pour sortir l'hiver.

Lors de la communication avec le Centre, on nous a informés que les renseignements étaient exacts. Des manteaux supplémentaires ont été commandés pour tous les détenus habitant les annexes et 46 manteaux supplémentaires ont été reçus.

La raison pour laquelle 46 détenus n'avaient pas de manteau demeure un mystère. Il semble que le personnel n'était pas au courant de la situation.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL *Centre correctionnel de Headingley* *Était-il nécessaire de marcher sur du verre brisé ?*

Un détenu a communiqué avec notre Bureau prétendant qu'il avait soumis à une force excessive au Centre correctionnel de Headingley (CCH) au cours d'une extraction de cellule et qu'il avait été forcé de marcher pieds nus sur du verre brisé. Il a informé notre Bureau qu'il s'était blessé les pieds et qu'on lui avait refusé des soins médicaux.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et déterminé que cette plainte découlait de troubles au CCH, qui ont résulté en une fenêtre brisée et en des têtes d'extincteur automatique endommagées. On a vu le requérant donner des coups de pied à la fenêtre de sa cellule alors qu'un autre détenu essayait de briser la même fenêtre de l'autre côté de la vitre.

Le résultat de cet incident est que les agents de correction ont extrait le requérant de la cellule. Il y avait du verre brisé à l'intérieur et à l'extérieur de la cellule et le requérant a subi des coupures légères aux pieds lorsqu'il a été escorté de la cellule. Le service de soins de santé du CCH a plus tard soigné les blessures du requérant contrairement à l'allégation que l'attention médicale lui avait été refusée.

Le personnel de notre Bureau et le personnel de gestion du CCH ont révisé l'enregistrement vidéo de l'incident. Le CCH a conclu qu'il n'y avait pas de preuve pour corroborer qu'une force excessive avait été utilisée lors de l'extraction du détenu de sa cellule.

Toutefois, notre Bureau a soulevé la question du pourquoi le verre brisé n'avait pas été enlevé ou mis de côté avant que le personnel procède à l'extraction de cellule. Nous avons remis en question pourquoi les objets dangereux ne seraient-ils pas enlevés avant l'extraction de cellule afin d'éviter les blessures au personnel de correction et aux détenus.

Le CCH a révisé l'affaire et déterminé que des efforts raisonnables seraient faits à l'avenir pour enlever le verre brisé ou les autres objets dangereux avant d'exécuter une extraction de cellule. La prise de mesures de précaution peut aider à diminuer le nombre de blessures évitables qui peuvent se produire au cours d'un procédé d'extraction de cellule.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

Une plainte mène à un changement de politique sur les médicaments

Un détenu a communiqué avec notre Bureau et nous a informé que le Centre correctionnel de Headingley (CCH) l'avait escorté à l'hôpital où il a été examiné par un médecin de la salle d'urgence qui lui a donné une ordonnance pour un médicament. Il a prétendu que le service de santé du CCH lui a refusé le médicament à son retour à l'établissement.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et déterminé que le Centre avait donné un médicament en vente libre au requérant à titre de substitut pour le médicament d'ordonnance. Le CCH a indiqué qu'un de leurs médecins contractuels avait autorisé la substitution.

Le CCH a expliqué le procédé pour remplir une ordonnance de médicaments et informé notre Bureau que leurs infirmières ne peuvent autoriser une ordonnance de l'extérieur à moins qu'elle soit approuvée par le médecin contractuel du CCH. Ceci soulève la question de quelle manière, les médicaments d'ordonnance sont-ils traités après les heures normales, lorsque les médecins contractuels ne peuvent être rejoints par le CCH.

Comme résultat de notre enquête, le CCH a décidé que les médicaments d'ordonnance exigeant une consultation immédiate comprendraient l'avertissement d'un médecin contractuel après les heures normales. Une politique a plus tard été apportée établissant la liste de ces médicaments qui sont préapprouvés par les médecins contractuels et qui peuvent être distribués par les infirmières au besoin.

Ces modifications semblent avoir simplifié le procédé et peuvent améliorer les soins médicaux dans des circonstances où un médecin de l'extérieur ordonne des médicaments à des détenus du CCH.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

L'utilisation prolongée d'un fauteuil de contention est-elle justifiée ?

Un détenu du Centre correctionnel de Headingley (CCH) a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint d'avoir été l'objet de période de temps excessive dans le fauteuil de contention d'urgence. Le requérant demandait aussi pourquoi il n'était pas séparé de l'agent de correction qui avait porté des accusations au pénal contre lui.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et on nous a informés que le requérant avait eu des accusations au pénal portées contre lui pendant son séjour au CCH à la suite d'un incident avec un agent de correction. En dépit d'une enquête criminelle, il semble que le requérant était toujours hébergé dans le même secteur où l'agent de correction était affecté. Notre Bureau a soulevé la question du caractère raisonnable de permettre à une victime alléguée et au contrevenant allégué de demeurer à proximité l'un de l'autre. À la suite de cette affaire, le CCH a séparé les deux parties et admis qu'une séparation devrait être faite dans ces types de situations.

En enquêtant sur la préoccupation du requérant reliée au fauteuil de contention d'urgence, nous avons appris que ce dernier avait reçu du gaz poivré après avoir prétendument attaqué un agent de correction. À la suite de cette situation, le requérant a été placé dans le fauteuil de contention d'urgence comme mesure de contrôle intérimaire.

La politique du CCH indique au personnel de fournir de la décontamination aux contrevenants dans le fauteuil de contention à la suite de l'application du gaz poivré. Au cours de cet incident, il semble que la politique n'a pas été suivie et que la décontamination n'a pas été offerte au requérant alors qu'il était assujéti dans le fauteuil de contention d'urgence.

La situation s'est de plus compliquée lorsque le même agent de correction qui avait été attaqué a donné l'autorisation pour que le fauteuil de contention soit utilisé au-delà de la limite de deux heures. Le CCH nous a informés qu'il y avait motif pour l'utilisation continue du fauteuil de contention, mais a reconnu qu'une autre personne aurait dû prendre la décision afin d'éviter un conflit d'intérêts.

Au cours de notre révision, nous avons trouvé que les formulaires prescrits pour la documentation de l'utilisation du fauteuil de contention n'avaient pas été remplis. Le personnel du CCH a utilisé les mauvais formulaires et, comme suite, aucune observation au sujet du comportement n'a été notée et les vérifications exigées n'ont pas été inscrites. Lorsque les formulaires appropriés sont remplis, leur contenu peut prouver le bien-fondé de la raison pour l'utilisation continue du fauteuil de contention d'urgence et assurer l'imputabilité en ce qui a trait à l'application du dispositif.

Comme suite à nos enquêtes, le CCH a créé une politique reliée aux enquêtes visant des détenus et des agents de correction. Cette politique devrait aider le CCH à prévenir l'occurrence de conflit d'intérêts au sein de l'établissement. De plus, le CCH a révisé la politique existante sur le gaz poivré et le fauteuil de contention d'urgence de manière à promouvoir et à assurer le respect de tous les aspects de la politique par le personnel.

Nous sommes satisfaits des mesures prises par le CCH pour régler ces problèmes.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

L'arriéré empêche les détenus de recevoir des médicaments psychiatriques pour une période allant jusqu'à dix semaines

M. L a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint que le service de soins de santé du Centre correctionnel de Headingley (CCH) lui refusait la médication qui lui avait été ordonnée par son médecin avant son incarcération.

Notre Bureau a pris des renseignements au CCH et découvert qu'ils avaient reçu une lettre du médecin du requérant, qui confirmait l'ordonnance du médicament. Le CCH nous a informés que le personnel éprouvait des difficultés à faciliter une possibilité de révision de l'affaire par le psychiatre du CCH. Le Centre nous a informés que leur pratique était de faire autoriser les médicaments par leur psychiatre avant qu'ils soient distribués par le personnel. Le Centre a expliqué que M. L. devrait probablement attendre de six à dix semaines comme suite à un arriéré lié aux services de psychiatrie.

En fin de compte, le requérant a reçu le médicament ordonné et était content qu'on se soit occupé de ses préoccupations au sujet de son médicament. Notre Bureau note qu'il existait un retard pour le traitement des demandes de médicaments psychiatriques d'ordonnance. Dans ce cas précis, il s'est passé presque un mois entre la date où le CCH a reçu une lettre du médecin du requérant et la date où le médicament a été donné.

Le CCH a informé notre Bureau que des efforts seraient faits pour traiter l'arriéré existant en s'assurant que les médecins contractuels travaillent de pair avec le psychiatre et autorisent des ordonnances, lorsque approprié.

Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

Combien de temps d'attente est trop longtemps pour des services de soins dentaires ?

Un détenu du Centre correctionnel de Headingley (CCH) s'est plaint à notre Bureau que ses demandes écrites de soins dentaires étaient ignorées par le CCH. Il a révélé souffrir de douleur dentaire et il croyait avoir une infection.

Notre Bureau a pris des renseignements et appris que le requérant avait soumis trois demandes dans lesquelles il révélait avoir de la douleur et la présence d'une infection possible. Les dossiers du CCH indiquent que le dentiste n'a rencontré le requérant que deux semaines après que la première demande ait été reçue par le CCH.

Basé sur notre révision de la documentation, il semble que les demandes écrites du requérant aient été reçues par le service de soins de santé du CCH et acheminées au service de soins dentaires sans que de mesures soient prises. Le personnel du CCH n'a pas réagi aux inquiétudes immédiates du requérant, mais plutôt a noté qu'un rendez-vous dentaire était inscrit au calendrier.

Comme résultat de l'enquête, le CCH nous a assurés que le service de soins de santé étudierait adéquatement toutes les demandes des soins dentaires à l'avenir afin de soigner la douleur et l'infection lorsqu'elles sont rapportées. Les efforts accrus au cours du procédé de l'étude des demandes devraient empêcher que les besoins de soins dentaires des détenus soient laissés de côté.

Notre Bureau est satisfait des mesures correctives apportées par le CCH pour redresser cette situation.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre de détention provisoire de Winnipeg

La réalité s'avère être le contraire des renseignements fournis par le CDPW

M. N a déposé une plainte auprès de notre Bureau alléguant qu'un agent correctionnel du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) l'avait attaqué et il trouvait que service ne répondait pas à ses préoccupations de manière adéquate. Le requérant a aussi déclaré qu'une infirmière du CDPW l'avait vu nu au cours d'une décontamination du gaz poivré. M. N a trouvé l'incident dégradant.

Même si notre Bureau ne fait pas enquête sur des affaires criminelles ou d'inconduite, nous faisons enquête sur les décisions et les actions des gouvernements provincial et municipaux qui sont liées aux affaires d'administration. Dans ce but, notre Bureau a pris des renseignements auprès du CDPW afin de déterminer quel procédé administratif était suivi lors de la réponse aux préoccupations du requérant.

Au début, le CDPW nous a informés que les agents de correction, à la suite d'un nombre d'incidents, avaient extrait M. N de sa cellule. Au cours de l'extraction, on avait fait usage de la force et on s'était servi du gaz poivré. Au départ, nous n'avons pas été informés qu'un enregistrement vidéo de l'incident existait.

Notre Bureau a, plus tard, révisé la bande vidéo en présence de l'administration du CDPW et certaines questions ont été soulevées quant au comportement d'un agent de correction particulier. Le CDPW nous a assurés qu'on avait traité du comportement.

Le CDPW nous a informés que l'infirmière n'avait pas observé M. N alors qu'il était nu et qu'elle était dans le secteur pour répondre à tout événement de nature médicale à la suite de l'extraction de cellule. Nous avons plus tard confirmé que l'infirmière du CDPW avait vu M. N nu au cours de la procédure de décontamination du gaz poivré, contrairement aux renseignements fournis au départ. Le CDPW maintient que ceci était une erreur et non un acte intentionnel dans le but d'induire notre Bureau en erreur ou de lui cacher des renseignements.

Comme résultats de cette enquête, le CDPW a complété une révision interne de l'incident et déterminé que des modifications devaient être apportées au processus. L'administration du CDPW a conclu que ces types d'incidents doivent être étroitement surveillés et que toute action de suivi doit être documentée adéquatement. En plus des questions de procédure, le CDPW s'est aussi penché sur la question du personnel.

Notre Bureau a énoncé les dispositions de sanctions de la *Loi sur l'Ombudsman* et donné notification au CDPW puisqu'il semblait que nous avions été induits en erreur en ce qui a trait à notre enquête. Le CDPW a conclu qu'à l'avenir, tous les renseignements pertinents seraient mis à la disposition de notre Bureau et s'est excusé de la désinformation et du manque de communication. On nous a assuré que ce n'était pas une tentative volontaire de faire obstruction à notre enquête, ni de l'entraver, d'y résister ou de l'induire en erreur.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre de détention provisoire de Winnipeg

Un détenu ne se présente pas devant le tribunal à la suite d'une erreur du personnel

M. V a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint que le personnel du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) lui avait refusé la possibilité d'assister à une audience du tribunal de la famille. L'audience avait été appelée pour déterminer si les Services à l'enfant et la famille recevraient un Mandat permanent de garde de ses enfants. Le requérant trouvait qu'il était injuste qu'on lui ait refusé la possibilité de s'adresser au tribunal et d'exprimer son intérêt pour l'accès à ses enfants dans l'avenir.

Notre Bureau a fait enquête et confirmé que le requérant avait été signifié de document de la cour alors qu'il était détenu au CDPW. Le Centre nous a informés qu'il n'y avait pas de registre de comparution manquée devant le tribunal et les documents du tribunal n'avaient pas été placés dans le dossier légal à titre de référence.

À la suite de cette plainte, le CDPW a révisé ses procédures concernant les documents du tribunal et a avisé notre Bureau qu'il ne pouvait être certain que le traitement de documents juridiques était fait d'une manière constante. Le CDPW a ébauché une ordonnance provisoire qui donnait les grandes lignes des attentes du CDPW en ce qui a trait au traitement des documents juridiques.

Les Services correctionnels pour adultes ont aussi révisé l'affaire et reconnu qu'une erreur du personnel s'était produite et avait eu comme résultat le fait que le requérant avait manqué l'audience devant le tribunal. Le Service a fourni une lettre au requérant dans laquelle on expliquait ce qui s'était passé et présentait des excuses pour son erreur. Les Services à l'enfant et la famille ont aussi reçu copie de la lettre de manière à expliquer l'absence du requérant à l'audience du tribunal. Le requérant était satisfait que le ministère avait accepté la responsabilité pour son erreur.

Même si le résultat de l'enquête ne peut pas infirmer la décision rendue par le tribunal en l'absence du requérant, il avait bon espoir que l'accès à son enfant puisse être résolu en faisant une requête au tribunal plus tard.

Notre Bureau est satisfait de la coopération que nous avons reçue du ministère pour résoudre cette affaire.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Milner Ridge

Un détenu isolé de ses médicaments

Un détenu du Centre correctionnel de Milner Ridge (CCMR) a communiqué avec notre Bureau et nous a informés qu'on lui avait refusé ses médicaments pendant qu'il était en isolement préventif au CCMR.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCMR et confirmé que le requérant n'avait pas reçu ses médicaments alors qu'il était logé en isolement préventif. Le CCMR a reconnu que les médicaments auraient dû être fournis au détenu depuis le début et qu'il n'y aurait pas dû y avoir interruption dans la distribution des médicaments. Le CCMR a rectifié la situation et le détenu a reçu les médicaments autorisés.

Comme résultat à notre enquête, le CCMR a émis une directive à tout le personnel exigeant la confirmation d'ordonnance actuelle de médicaments lors de la mise d'un détenu en isolement préventif. La direction du CCMR a indiqué au personnel que ce dernier devait s'assurer que tous les médicaments soient apportés au secteur d'isolement préventif et que le superviseur s'assurera que le médicament soit administré selon l'ordonnance, à l'avenir. Le CCMR a conclu qu'il relève de leur responsabilité de s'assurer que les détenus reçoivent les médicaments nécessaires qu'ils soient dans une unité ou dans un secteur d'isolement préventif.

Notre Bureau est satisfait de l'action posée par le CCMR en réponse aux préoccupations du requérant.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Le logement des détenus en attente de comparution devant le tribunal pose un problème à Thompson

LES PLAINTES AU SUJET DES CONDITIONS DE DÉTENTION RÉVÈLENT UNE TENDANCE

Au cours d'une période de plusieurs mois, notre Bureau a reçu nombre de plaintes au sujet des conditions au détachement de la GRC, à Thompson, au Manitoba, de la part de détenus adultes en attente de parution devant le tribunal. Les particuliers se sont plaint de doses de médicaments omises, de cellules insalubres, de l'absence de douches, de l'absence de vêtements et d'articles de literie propres, de nourriture inadéquate ou impropre à la consommation, de l'absence d'accès au téléphone et à l'air pur.

Des plaintes semblables ont aussi été reçues de la part de jeunes au sujet de leur expérience dans les cellules de détention provisoire de Thompson.

Au cours d'une conversation avec une jeune au sujet d'une autre affaire, elle s'est rappelé son expérience et les conditions des cellules de détention provisoire de Thompson. Elle a déclaré que tous les détenus étaient gardés dans leur cellule 24 heures sur 24. Pendant son plus récent séjour, elle n'est pas sortie de sa cellule pendant trois jours. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas reçu la permission de prendre une douche et qu'on ne lui avait pas remis de brosse à dents, de pâte dentifrice ou de savon. Elle n'avait pas la permission d'utiliser le téléphone et n'avait pas reçu un message laissé à son intention par un membre de mon personnel. Elle a aussi déclaré que lorsque les agents du shérif l'avaient transportée du centre de la jeunesse aux cellules de détention provisoire de Thompson, on ne lui avait pas permis de prendre de vêtements ou d'effets personnels avec elle. Elle avait conclu que ceci était la pratique normale lorsqu'un jeune est envoyé aux cellules de détention provisoire de Thompson. Même si elle avait déjà été remise en liberté dans la société, elle a exprimé ses préoccupations au nom des autres jeunes qui pourraient y être envoyés.

PRISES DE RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DE JUSTICE MANITOBA - SERVICES CORRECTIONNELS POUR LES ADULTES ET LES ADOLESCENTS

Les renseignements que nous avons reçus ont été discutés avec la directrice administrative des Services à la collectivité et à la jeunesse. Elle était sensibilisée à ces questions, puisqu'elle avait pris connaissance d'un rapport complété par le bureau du Défenseur des enfants en septembre 2001 qui relevait les mêmes préoccupations. En réponse à ce rapport, elle a déclaré qu'elle informerait son équipe de gestionnaires supérieurs des inquiétudes soulevées récemment.

Des renseignements ont aussi été pris auprès des Services correctionnels pour les adultes et du détachement de la GRC à Thompson, afin de déterminer qui était responsable de la charge de ces détenus lorsqu'ils sont transférés d'un établissement provincial aux cellules de détention provisoire de Thompson.

On nous a informé que le centre correctionnel provincial le plus au nord au Manitoba était dans la ville de Le Pas ; toutefois, de nombreux détenus sous garde devaient se présenter devant le tribunal à Thompson. La distance entre les deux villes rendait impossible d'accommoder les contributions devant le tribunal sans au moins une nuitée à Thompson. De ce fait, une entente a été conclue entre la GRC, la ville de Thompson et plusieurs agences de Justice Manitoba afin de loger les personnes détenues dans les cellules de détention provisoire du détachement de la GRC lorsqu'elles étaient à Thompson pour comparaître devant le tribunal provincial. Les plaintes reçues par notre Bureau semblent suggérer que les normes minimales de soins et de garde n'étaient pas atteintes pour ces détenus.

Pour faire une révision complète de ces plaintes, notre Bureau a institué une enquête à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) afin de pousser l'enquête plus loin.

DISCUSSIONS ET ENGAGEMENT

La division des services correctionnels a suggéré une rencontre entre le personnel de notre Bureau et différentes agences de Justice Manitoba afin de discuter des plaintes. En février 2003, le personnel de notre Bureau a rencontré le sous-ministre adjoint (SMA) de la division correctionnelle ; le directeur des opérations et le directeur adjoint des opérations pour les services correctionnels ; le SMA de la Division des tribunaux ; le directeur exécutif des tribunaux régionaux et le directeur du Bureau du shérif.

Les parties ont reconnu qu'il fallait redresser la situation de Thompson. Ils ont admis les problèmes de la détention de jeunes contrevenants à proximité de contrevenants adultes ; et les préoccupations au sujet des conditions de détention, qui étaient exacerbées par les longues périodes d'incarcération.

En avril 2003, les services correctionnels nous ont informés qu'un groupe de travail avait été établi et qu'il y avait un engagement à résoudre les problèmes identifiés en travaillant sur des solutions à court terme et à long terme. On a aussi déclaré que la résolution exigeait des efforts coopératifs, intégrés de toutes les parties concernées (les Services correctionnels, les tribunaux, les shérifs et la GRC).

Les services correctionnels nous ont aussi fait part du fait qu'ils croyaient devoir procéder sur deux voies séparées :

- Une solution à court terme pour pallier les problèmes identifiés ;
- Une solution à long terme qui comprendrait l'amélioration de l'établissement ou de la construction.

LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES ET LES GESTES POSÉS

Un rapport d'activités supplémentaire a été reçu en juillet 2003 nous informant que le groupe de travail avait visité les cellules de détention provisoire de Thompson et rencontré la GRC et les représentants de la ville de Thompson. Les actions suivantes sont rapportées :

Les services correctionnels ont fourni des vêtements et des sacs à lessive personnalisés au détachement. Ceci assurera des vêtements raisonnablement propres aux détenus et leur donnera accès à des vêtements supplémentaires au besoin.

Le Bureau du shérif planifiait d'embaucher et de former des agents à temps partiel pour le service de garde. Ils offriraient une supervision supplémentaire à tous les jeunes détenus et les accompagneraient pour les appels téléphoniques et les douches. Le Bureau s'attendait que ces agents seraient embauchés, formés et déployés le premier janvier 2004.

Le groupe de travail demandait des directives au Comité de la haute direction de Justice Manitoba en ce qui a trait à la poursuite de l'option de construction d'un nouvel établissement.

Le service de repas demeurerait inchangé. Il n'y a pas d'installation de cuisine au détachement, autre qu'un four à micro-ondes.

De plus, il y a eu une modification de procédures administratives au tribunal qu'ils croyaient permettrait de réduire le nombre et la longueur d'hébergements de détenus dans les cellules de détention provisoire. Le tribunal de la jeunesse a été changé aux jeudis, ce qui permettrait aux shérifs de réduire le temps que les adolescents passent dans les cellules de détention provisoire.

Ce rapport était encourageant, puisqu'il semblait qu'un effort concerté était fait pour régler les problèmes.

UNE AUTRE PLAINTE

Toutefois, environ trois mois après la réception du rapport d'activités, un résident d'un établissement correctionnel pour la jeunesse a communiqué avec notre Bureau et nous a informés qu'il avait été détenu pendant six jours dans les cellules de détention provisoire de Thompson de façon à permettre sa parution devant le tribunal.

Il a rapporté que pendant son logement dans les cellules de détention provisoire de Thompson, les conditions de vie comprenaient :

- Aucun produit d'hygiène autre qu'un pain de savon et une débarbouillette ;
- Un tapis d'exercice et une couverture sans aucune autre literie fournie ;
- Une douche au cours de son séjour de six jours ;
- Aucun vêtement de rechange au cours de son séjour de six jours ;
- Il s'est vu refusé des appels téléphoniques à un conseiller juridique et à l'Ombudsman du Manitoba ;
- Il était logé dans un secteur qui comprenait des contrevenants adultes.

À la lumière des allégations les plus récentes au sujet des conditions de vie en général, ainsi que la question du placement d'adolescents dans les cellules de détention provisoire de Thompson avec des détenus adultes, la question se posait à savoir s'il y avait eu des améliorations marquées. Nous avons pris des renseignements auprès des Services correctionnels et demandé une mise à jour.

MISE À JOUR DE MARS 2004

On nous a informés que le défaut d'appels téléphoniques était une question présente depuis longtemps déjà à l'établissement de détention de Thompson et était attribué au fait que les gardes civils n'ont pas la permission de laisser un détenu sortir de sa cellule — un membre de la GRC doit être présent. C'est aussi la raison pour laquelle les prisonniers étaient si rarement laissés sortir pour une douche. On a reconnu que pendant son séjour, l'adolescent aurait dû avoir la permission de communiquer avec son conseiller juridique et l'Ombudsman.

Pour ce qui est des vêtements, des articles de literie et des produits d'hygiène, on nous a informés que les Services correctionnels du Manitoba pouvaient aider le détachement à ce sujet. Ils nous ont informés qu'ils avaient déjà fourni des vêtements de détenus et des sacs à lessive, et cela devait avoir amélioré la situation. Ils nous ont informés qu'ils pouvaient aussi fournir certains articles de literie et des produits d'hygiène, mais ça ne servirait à rien à moins que la GRC accepte d'utiliser ces produits.

On a aussi mentionné qu'il y avait eu une passation de commandement au détachement de Thompson et que les Services correctionnels planifiaient de rencontrer le nouvel inspecteur à son entrée en fonction.

Le Service nous a de plus informés que :

- Des agents du shérif avaient été embauchés et étaient en cours de formation et recevaient l'équipement pour aider aux cellules de Thompson. On croyait à ce moment qu'ils devraient être de service vers mai 2004.
- La Division des tribunaux avait pris les devants par certaines initiatives afin de réduire les nombres de prisonniers adultes et adolescents détenus dans les cellules de Thompson. Même si aucune donnée n'a encore été analysée, le ministère était d'avis que l'initiative de coordination de la détention semblait avoir un certain succès. Ce projet tentait de réduire le nombre d'accusés transportés à Thompson en n'exigeant la présence de l'accusé devant le tribunal que pour une première comparution, l'enquête sur le cautionnement, le procès ou la détermination de la peine.
- Une connexion téléphonique vidéo entre le centre correctionnel de Le Pas et le palais de justice de Thompson avait été approuvée et était prévue opérationnelle en avril 2004. Ceci résulterait en un nombre moindre de prisonniers dans les cellules de Thompson en permettant aux accusés de consulter leur conseiller juridique sans avoir à être transporté à Thompson.

On nous a informés que l'objectif de ces initiatives était une réduction importante du nombre de personnes logées dans les cellules de Thompson. Ceci ne devrait pas seulement éliminer le besoin d'hébergement en cellules pour ces personnes, mais aussi améliorer les conditions de celles qui y sont hébergées.

Les services correctionnels ont rapporté qu'ils croyaient faire du progrès en réduisant au minimum le nombre de prisonniers exigeants une détention en cellule ; et en apportant des améliorations aux conditions de vie. Toutefois, on admet que les questions suivantes demeurent en instance :

- La surveillance du projet de personnel et d'améliorations des conditions de vie.
- Les questions touchant au problème et au processus d'incarcérer de jeunes contrevenants dans l'établissement étaient toujours en cours de traitement par la Division des poursuites et des tribunaux.
- Le développement d'options pour une unité distincte de détention des adolescents.

Les Services correctionnels nous ont informés qu'ils ont l'intention d'aller à Thompson en 2004 afin de rencontrer l'inspecteur de la GRC récemment nommé, afin de continuer à faire avancer le dossier.

Nous continuerons de faire le suivi des progrès. Nous ferons rapport de tous nouveaux développements dans le Rapport annuel de l'an prochain.

Transport et Services gouvernementaux du Manitoba

- 8 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 20 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 46 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 16 Dossiers de plaintes fermés en 2003

La nature des dossiers de plaintes révisés sous cette rubrique reflète l'éventail des programmes et des services fournis et administrés par ce ministère. Nous avons enquêté sur des préoccupations reliées aux responsabilités de « transport » du ministère par le biais de la Division des permis et immatriculations et de la Commission d'appel sur les suspensions de permis. Nous avons aussi révisé des cas ayant trait aux « services gouvernementaux » fournis par l'Organisation des mesures d'urgence. Notre Bureau a aussi entrepris une révision par le biais d'une enquête à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) sur une affaire concernant la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés. Des exemples des types de questions soulevées auprès de ce ministère sont fournis dans les sommaires de cas qui suivent.



Sommaire de cas

TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Des enquêtes mènent à une modification des procédures sur les audiences de suspension de permis*

M. T a communiqué avec notre Bureau au sujet d'une décision de la Commission d'appel des suspensions de permis (la Commission) parce que la Commission lui avait refusé un permis de conduire restreint pour son travail (un permis de travail). M. T croyait que la Commission était dans l'erreur et qu'elle n'avait pas suffisamment pris en considération les difficultés qui découleraient d'un refus d'un permis de travail.

M. T nous a informés qu'en janvier 2003, il s'était présenté à une audience de justification qui portait sur de nombreuses infractions de conduite automobile pour lesquelles il avait été accusé en 2002. Au moment où son permis de conduire a été suspendu, on lui a livré un permis de travail de 45 jours afin de lui permettre d'interjeter appel de la suspension à la Commission.

En février 2003, M. T s'est présenté à une audience de la Commission où cette dernière a déterminé que ce ne serait pas dans l'intérêt du public d'accorder un permis de travail à M. T.

Notre Bureau a demandé des précisions à la Commission en ce qui concerne la base sur laquelle elle avait rendu un refus. La Commission a indiqué qu'à son audience de février 2003, M. T n'avait fourni aucune explication pour ses nombreuses infractions de conduite automobile. Lorsque la Commission lui a posé des questions précises reliées à son dossier de conduite, M. T a déclaré ne se souvenir de rien.

La Commission a toutefois informé notre Bureau que si M. T lui fournissait des renseignements supplémentaires au sujet de son dossier de conduite, elle pourrait accorder une nouvelle audience.

En avril 2003, M. T a envoyé une lettre à la Commission contenant une explication détaillée de son dossier de conduite. Plus tard au courant du même mois, la Commission a écrit à M. T

l'informant qu'elle accorderait une nouvelle audience afin de prendre en considération les renseignements fournis dans sa lettre.

En mai 2003, la Commission a tenu une audience et, en se basant sur les renseignements fournis par M. T, elle lui a délivré un permis de travail. M. T a plus tard informé notre Bureau qu'il était satisfait de la décision de la Commission et que son problème était résolu.

Nous avons alors parlé à la Commission qui nous a informés que comme suite au cas de M. T, la Commission se demandait si elle devrait modifier ses procédures pour ajourner les audiences lorsqu'une partie ne présente pas suffisamment de renseignements sur lesquels la Commission peut se baser pour prendre une décision. On nous a informés que dans ces cas, si les procédures étaient modifiées, l'audience serait reportée sans porter atteinte au demandeur afin de permettre à cette personne de présenter son cas sans réserve.

En juin 2003, nous avons pris contact avec la Commission demandant si la décision avait été prise de modifier les procédures afin de permettre un ajournement dans les cas comme celui de M. T. On nous a informés que la Commission avait décidé de modifier ses procédures dans ce sens et nous sommes complètement satisfaits de la solution de cette affaire.



Sommaire de cas

TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Des plaintes remettent en question le processus de la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés*

Notre Bureau a reçu deux plaintes similaires reliées au processus d'audience suivi par la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés (la Commission). Ces personnes s'opposaient au fait qu'elles, à titre d'appelantes, et le personnel de l'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba (MEMO) ne se présentaient pas ensemble devant la Commission à l'audience d'appel. On a soulevé le fait que les appelants n'ont pas la possibilité de questionner le personnel de MEMO. De plus, on a soulevé une préoccupation reliée au « manque de transparence » du processus, puisque MEMO rencontre la Commission en privé pour l'informer avant l'audience. Ce rapport comprend des renseignements au sujet des raisons de l'appel, des données historiques, l'état actuel et les raisons du refus à l'appel de première instance.

Je note que la Commission avait antérieurement informé notre Bureau qu'elle croyait que le processus était équitable et transparent. De plus, la Commission a indiqué que le processus d'appel fournissait une possibilité égale pour que les appelants présentent des renseignements au sujet de leurs réclamations et pour que ces renseignements soient pris en considération par la Commission dans un endroit impartial. La Commission a aussi déclaré que ceci était une révision indépendante des actions posées par l'Organisation des mesures d'urgence afin d'assurer le respect des politiques et lignes directrices de l'aide aux sinistrés par inondation.

Après avoir pris en considération les points soulevés par nos requérants, nous avons écrit à la Commission expliquant que nous voulions faire plus de lumière sur le processus suivi par la Commission à ses audiences. Précisément, nous avons demandé s'il existait des politiques ou des procédures écrites qui guident la Commission lorsqu'elle tient une audience d'appel. De plus, nous nous demandions si la possibilité pour les appelants de remettre en question la pertinence des rapports privés entre MEMO et la Commission ne lui suggérait pas que ces

procédures devraient être révisées, et si oui, si la Commission était prête à mener une telle révision.

En réponse à notre demande de renseignements, la Commission nous a informés qu'elle était prête à réviser sa procédure et comme partie de cette révision elle documenterait son processus et ses procédures. La Commission s'est engagée à nous fournir des renseignements supplémentaires une fois sa révision complétée. Au moment d'écrire ce rapport, la révision est toujours en cours et nous continuons de surveiller cette affaire avec la Commission.



Sommaire de cas

TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Retard déraisonnable de la résolution d'un différend*

Ce sommaire donne les détails d'une plainte qui a premièrement été logée auprès de notre Bureau en 2001. La plainte est survenue lorsqu'un couple a reçu une décision défavorable de la Commission de l'aide aux sinistrés (la Commission). La décision portait sur une demande d'indemnisation que le couple a fait auprès de l'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba (MEMO), à la suite de l'inondation en 1997.

À la suite d'une révision en profondeur des nombreuses questions soulevées par nos requérants, nous leur avons fait part des résultats en février 2003. Nous leur avons expliqué que nous ne pouvions appuyer leur plainte, mais qu'il y avait une question que nous étions prêts à poursuivre avec le ministère. Cette question était liée à une demande d'indemnisation qu'ils avaient faite pour des frais de déplacement encourus pour assister à une audience de la Commission de l'évaluation foncière.

À titre d'historique, MEMO a demandé l'aide de la Commission dans le but d'établir une valeur pour leur maison endommagée par l'inondation. La Commission a convoqué une audience et rendu sa décision. Dans une partie de sa décision, la Commission a déterminé que nos requérants et leur conseiller juridique devraient recevoir une indemnisation pour les coûts raisonnables des honoraires du conseiller et d'évaluation, plus les frais raisonnables de déplacement pour assister à l'audience.

Le conseiller juridique a reçu l'indemnisation pour ses honoraires et ses frais de déplacement et MEMO a aussi payé les frais d'évaluation rattachés. Toutefois, nos requérants n'ont pas fait de demande d'indemnisation pour leurs frais de déplacement avant que la Commission rende sa décision sur leur réclamation pour inondation. Cette décision portait sur de nombreuses questions, mais ne portait pas sur les frais de déplacement en question.

Dans la poursuite de ces frais de déplacement, les requérants ont communiqué avec mon Bureau cherchant des renseignements sur la manière de récupérer ces frais. Nous avons pris contact avec MEMO et on nous a informés qu'ils devraient soumettre leur demande aux Services de gestion foncière (SGF). Nous comprenons qu'ils l'ont fait, et que SGF les a renvoyés à MEMO, qui à son tour a passé leur demande à la Commission.

La Commission a décidé qu'elle avait déjà rendu une décision sur la réclamation et qu'elle avait traité de toutes les questions qui lui avaient été présentées. Donc, la Commission jugeait que la réclamation avait été terminée conformément aux politiques et lignes directrices d'aide

financière aux sinistrés. Toutefois, la décision à laquelle la Commission faisait référence n'avait d'aucune manière mentionné ou traité de l'indemnisation pour les frais de déplacement encourus par nos requérants pour assister à l'audience de la Commission.

Commençant en novembre 2002, notre Bureau s'est efforcé d'emmener le ministère à traiter de la question de ces frais de déplacement, sans succès. Il nous apparaît que le paiement d'indemnisation d'environ 100 \$ pour frais de déplacement était clairement raisonnable et approprié dans cette situation. Par conséquent, l'Ombudsman a écrit au sous-ministre des Services gouvernementaux et Mesures d'urgence, qui à ce moment-là faisaient partie de Transport et Services gouvernementaux Manitoba, en août 2003. On nous a assurés que l'on traiterait de cette affaire. Toutefois, plusieurs mois se sont écoulés sans décision.

À la fin de l'année 2003, le ministère a été réorganisé et l'Organisation des mesures d'urgence est devenue partie d'un nouveau ministère (Industries, Développement économique et les Mines du Manitoba) avec un nouveau sous-ministre. À notre consternation, cette affaire a été renvoyée au nouveau sous-ministre pour une décision et on nous a informés que l'affaire était à l'étude. L'Ombudsman a communiqué avec le nouveau sous-ministre exprimant sa frustration quant au temps et aux efforts investis dans ce qui semblait être une telle simple plainte valide.

Au cours des quelques jours suivant notre approche du nouveau sous-ministre, une décision a été prise d'indemniser les requérants pour leurs frais de déplacement. Ceci a conclu des mois de frustration. Même si un examen bienveillant ait été donné à notre rapport, l'Ombudsman n'a pas pu s'empêcher de regretter le temps pris pour résoudre une affaire qui semblait tellement nette.

Les services à l'enfant et l'adolescent

LES CAS DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL CONCERNANT DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS

82 requêtes téléphoniques

69 - Services à la famille et Logement

11 - Justice le Procureur général

1 - Privées

1 - Écoles

42 plaintes officielles

21 - Justice le Procureur général

11 - Services à la famille et Logement

3 - Santé

1 - Éducation et de la Jeunesse

1 - Éducation, Citoyenneté et de la Jeunesse

2 - Ville de Winnipeg

3 - Assurance publique du Manitoba

Notre Bureau continue de surveiller les enquêtes instituées par le Médecin légiste en chef. Sept dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman et reliés à des enquêtes qui portaient sur des enfants et les ministères du gouvernement ont été ouverts en 2003. Six dossiers, à l'initiative personnelle de l'Ombudsman des années précédentes, portant sur des enquêtes sur le décès d'enfants demeurent ouverts. En 2003, trois nouveaux dossiers ont été ouverts à l'initiative personnelle de l'Ombudsman portant sur les problèmes systémiques concernant les enfants et les adolescents. Trois dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman des années précédentes demeurent ouverts.

Notre Bureau continue de participer à certaines activités reliées à la jeunesse. En plus d'enquêter sur les plaintes et les préoccupations et de répondre aux requêtes téléphoniques dans le secteur des enfants et des adolescents, nous sommes aussi engagés dans un certain nombre de programmes de vulgarisation.

Au cours de la dernière année, nous avons fait des présentations à notre programme de formation au Bureau pour les nouveaux agents de correction de Justice Manitoba. Ceci leur procure des renseignements sur notre rôle et explique le procédé de nos enquêtes. Le personnel a aussi rencontré les cadres des services de santé de Correction afin de discuter de notre rôle et de notre fonction.

Le personnel tente de rencontrer les résidents d'établissements correctionnels pour les adolescents sur une base régulière. Cette année, le personnel a rencontré les résidents de tous les bungalows du centre *Agassiz Youth Centre* (AYC) afin de leur faire part de notre rôle et de notre secteur de compétences et discuter de tous problèmes que les adolescents pouvaient rencontrer.

Notre Bureau et le Bureau du défenseur de l'enfant ont assisté à une présentation préparée par Justice Manitoba sur la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Un membre du personnel a été interviewé pour un programme intitulé *System Kidz by Voices - Manitoba's Youth in Care*. C'est une émission radiophonique réalisée par des adolescents à CKUW 95,9 FM. L'objectif était de parler des services que nous offrons aux adolescents en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. C'était là une belle occasion de s'adresser aux adolescents qui peuvent ne pas connaître beaucoup de choses au sujet de notre Bureau.

Du personnel de notre Bureau a assisté à la Réunion annuelle du *Manitoba Adolescent Treatment Centre* (MATC), à la remise des prix *Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards* et au Pow Wow du *Manitoba Youth Centre* (MYC).

Un membre du personnel a aussi rencontré deux membres du personnel du Bureau du défenseur des enfants de Terre-Neuve qui visitaient Winnipeg afin de discuter de notre rôle et notre fonction et la manière dont ils sont liés aux adolescents.

LES PLAINTES ET LES REQUÊTES VISANT LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE/SERVICES CORRECTIONNELS POUR LES JEUNES

Cas relevant des Services correctionnels pour les jeunes

En 2003, notre Bureau a répondu à 11 requêtes téléphoniques liées à la jeunesse et à Justice Manitoba. Nous avons enquêté sur 21 plaintes visant les Services correctionnels pour les jeunes.

Agassiz Youth Centre - 13

Manitoba Youth Centre - 4

Enquêtes - 2

Cellules de détention provisoire de Thompson - 2

Les types de plaintes sur lesquelles nous avons fait enquête comprenaient : l'utilisation du fauteuil de contention ; l'utilisation de gaz poivré ; le refus de médicament ; la gestion d'adolescents ayant des besoins spéciaux ; le transfert à Lakewood et la période de temps passé à cet endroit ; la contention des résidents ; le refus d'un régime alimentaire particulier exigé ; le nombre d'appels téléphoniques à la famille ; l'offre de produits d'hygiène ; et le comportement du personnel.

Deux dossiers d'enquête ont été ouverts qui portaient sur la mort d'enfants et le suivi nécessaire auprès de Justice Manitoba. Deux dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman ont été ouverts portant sur le comportement du personnel au MYC et les soins d'adolescents ayant des besoins spéciaux à AYC. Un dossier d'initiative personnelle de l'Ombudsman a été ouvert concernant l'utilisation des cellules de détention provisoire à Thompson pour des adolescents. Les renseignements sur ce dossier sont contenus plus avant dans ce Rapport annuel, dans la section sur Justice Manitoba et le Procureur général.

Nous continuons de surveiller l'incarcération d'adolescent dans des établissements correctionnels en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*.

Notre révision de l'utilisation d'établissement correctionnel à titre d'endroit sécuritaire continue. Comme ce cas est relié aux Services à l'enfant et la famille, il peut être trouvé dans la section Services à la famille et Logement des Services à l'enfant et l'adolescent.



Sommaire de cas

LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Agassiz Youth Centre

La maladie d'un adolescent est le sujet de plaisanteries de la part du personnel

Alors qu'il habitait le *Agassiz Youth Centre* (AYC), un résident s'est plaint à notre Bureau qu'il ne pouvait plus endurer les farces et les tracasseries de la part du personnel et de ses pairs au sujet de son trouble médical, la narcolepsie. Il semble que non seulement ses pairs le taquinaient au sujet de sa condition, mais le personnel y participait aussi. Le peu ou l'absence de connaissances du

personnel au sujet de la narcolepsie est aussi un problème qui inquiétait et qui causait un nombre d'inquiétudes et de problèmes tels que :

- Il était souvent puni et ridiculisé pour s'être endormi ;
- Il était confronté par le personnel qui lui « criait après » pour s'être endormi et le menaçait de l'envoyer chez les « adultes » ;
- Il a été cité à la sécurité pour s'être endormi ;
- Le personnel lui faisait des commentaires inappropriés et suggérait qu'il « essaie plus fort » de rester éveillé ;
- Le personnel avait donné l'ordre à ses pairs dans le groupe de lui donner des coups lorsqu'il s'endormait.

Il avait été transféré du *Manitoba Youth Centre* (MYC) en mars 2002. Il semble que dans les renseignements de transfert envoyés d'un établissement à l'autre, il n'y avait aucune mention de ses troubles de narcolepsie.

Mme O croyait qu'un nombre de problèmes avaient contribué aux événements reliés à l'adolescent. Les voici :

- Un sommaire détaillé du MYC n'a pas été réuni lorsque l'adolescent a été transféré d'un établissement à un autre ;
- Il n'y a pas de période d'évaluation lorsqu'un adolescent est admis au MYC, ils sont envoyés directement dans un groupe ;
- L'adolescent en question n'était pas un candidat acceptable pour être membre d'un groupe et n'aurait pas dû être envoyé à leur établissement ;
- Le personnel n'a pas fourni de renseignements écrits liés aux troubles de narcolepsie de l'adolescent de peur d'enfreindre la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

Le résultat final de ce dossier :

- On s'est occupé du cas du personnel qui avait traité l'adolescent de manière inappropriée (non défini dans le dossier) et on continue de le surveiller (encore une fois, non défini dans le dossier) ;
- Le MYC est en cours de développement d'une unité de services aux clients spéciaux pour les adolescents dans les services correctionnels (cette unité pourrait possiblement fournir la documentation nécessaire entre les établissements lorsqu'un adolescent est transféré) ;
- L'adolescent a été localisé dans un groupe qui avait une meilleure compréhension de ses besoins ;
- Enfin, l'adolescent a été retourné au MYC.

On a fermé le dossier.



LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Manitoba Youth Centre

DERNIÈRES NOUVELLES – Le roman-fleuve continue... .. et continue

C'est la sixième année consécutive que nous faisons rapport sur les questions de sécurité entourant la mise sous garde d'adolescents en état d'ébriété au *Manitoba Youth Centre* (MYC) en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* (LDPEE).

Basé sur une plainte d'un adolescent nombre d'années passées, notre Bureau a découvert que des adolescents détenus en vertu de la nature non criminelle de la LDPEE étaient de façon routinière mis sous garde au MYC.

En 1996 et 1997, les Services correctionnels du Manitoba ont discuté de cette situation avec les Services de police de Winnipeg, toutefois, rien n'a été résolu. Nous comprenons que la majorité des autres compétences canadiennes ne mettent pas des adolescents sous garde dans un établissement pour jeunes contrevenants. J'ai fait connaître mon point de vue en 1999, et c'est toujours mon opinion aujourd'hui que le MYC n'est pas l'endroit adéquat pour mettre sous garde des adolescents intoxiqués.

Notre Bureau a continué au fil des années à faire des enquêtes en ce qui a trait à cette situation.

1999

Au moment d'écrire notre Rapport annuel 1999, on nous avait informés que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille s'étaient rencontrés et travaillaient ensemble pour trouver un endroit autre pour la mise sous garde des adolescents détenus en vertu de la LDPEE.

2000

En 2000, les représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille et le Logement ont fait un appel de propositions de la part des organismes qui voudraient accepter la responsabilité de la garde des adolescents détenus en vertu de la LDPEE. Au moment d'écrire ce rapport, nous comprenons qu'on discutait d'une soumission conjointe au Conseil du trésor.

2001

Les cadres des services correctionnels continuent de faire des efforts pour régler le problème.

2002

En vigueur le premier juin 2002, le Service de police de la ville de Winnipeg et Justice Manitoba ont accepté de limiter le nombre d'adolescents en état d'ébriété admis au MYC à deux à la fois. Ceci était une mesure intérimaire en attendant des arrangements pour des locaux de rechange pour ces jeunes. Nous avons compris que l'on planifiait de rayer le MYC de la liste des centres de désintoxication en 2003.

2003

Le nombre de jeunes intoxiqués mis sous garde en vertu de la LDPEE demeure limité à deux en aucun temps, toutefois, le MYC n'a pas été rayé de la liste des centres de désintoxication. On nous a informés que le ministère de la Justice est à revoir attentivement la situation tenant aussi des discussions avec la ville de Winnipeg et avec les agences. Le ministère nous a dit que c'est une situation très compliquée à laquelle il n'y a pas de solution facile. Toutefois, ils ont informé notre Bureau du fait qu'ils continuent à faire tous les efforts possibles pour résoudre le problème.

Les plaintes reliée aux adolescents et les enquêtes concernant Les Services à la famille et Logement du Manitoba

En 2003, notre Bureau a répondu à 69 requêtes téléphoniques reliées aux Services à la famille et Logement. Nous avons fait enquête sur 11 plaintes dans ce secteur alors que les 11 plaintes étaient reliées aux Services à l'enfant et la famille.

Les types de plaintes reçues contre les Services à l'enfant et la famille étaient en relation à des refus de visites aux membres de la famille ; des communications inadéquates ; des refus de renseignements par le biais du Registre d'adoption ; le refus de services appropriés pour un enfant ayant besoin de protection ; l'accès aux renseignements de dossier ; et des préoccupations reliées aux actions d'une agence.

Nous avons continué nos enquêtes sur les dossiers d'initiative personnelle de l'Ombudsman reliés à la désignation d'un établissement correctionnel pour les jeunes comme endroit de sécurité et la planification et les décisions de cas fait au nom d'une personne vulnérable sous tutelle permanente. Aussi, nous avons continué à suivre quatre cas liés à des enquêtes et une situation où un enfant a perdu la vie, et où il y avait participation des Services à l'enfant et la famille.



Sommaire de cas

LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Manitoba Youth Centre

N'est pas un lieu sûr pour le bien-être d'un enfant !

2001

Dans notre Rapport annuel de 2001, nous faisons rapport d'un dossier d'initiative personnelle de l'Ombudsman au sujet d'une révision systémique que nous faisons sur la désignation d'établissement correctionnel comme « lieu sûr » pour les jeunes en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*. La question a été portée à notre attention après que notre Bureau ait fait enquête sur une situation où un adolescent de dix-sept ans sous tutelle permanente des Services à l'enfant et la famille de Winnipeg (l'Agence) était logé, sans chefs d'accusation ou sentence, au *Manitoba Youth Centre* (MYC) en vertu de la désignation « lieu sûr ».

Nous avons informé les Services à la famille et Logement qu'à notre point de vue il était inacceptable d'utiliser des établissements correctionnels comme Lieu sûr. Nous étions d'avis que c'était sujet à caution en termes des droits constitutionnels d'un enfant.

2002

En 2002, la Division des Services correctionnels à la jeunesse, Justice Manitoba et la Direction des services de protection et de soutien des enfants, les Services à la famille et le Logement se sont engagés dans un protocole au sujet de la désignation d'établissements de placement sous garde des adolescents comme lieu sûr en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*.

2003

Notre Bureau a écrit au directeur exécutif intérimaire des Services de protection et de soutien des enfants et au directeur exécutif intérimaire des Services correctionnels communautaires et pour adolescents pour les informer des inquiétudes de notre Bureau. Nous avons réitéré notre point de vue que de mettre une personne sous garde dans un établissement correctionnel alors qu'il n'a pas reçu de sentence et alors qu'il n'y a pas d'accusations criminelles en instance est inacceptable et cause préjudice.

Les Services à la famille ont admis que par le passé l'utilisation d'établissements correctionnels pour mise sous garde temporaire sans la défense appropriée violait les droits de l'enfant. Ils ont dit reconnaître l'effet négatif de garder un adolescent non criminel dans des établissements correctionnels, et cette pratique a été réduite de manière impressionnante au cours des quelques dernières années. Toutefois, ils étaient d'avis que le protocole développé en 2002 protégerait l'intérêt supérieur de l'enfant.

La Direction des services correctionnels auprès des jeunes nous a informés qu'elle s'était opposée à l'utilisation du MYC comme lieu sûr, mais reconnaît l'autorité du Directeur exécutif des Services de protection et de soutien de l'enfant de le désigner comme tel et avait travaillé à en minimiser l'utilisation.

Nous comprenons que la question de placer des enfants au MYC en vertu de la désignation lieu sûr est à l'ordre du jour du Comité permanent représenté par les chefs de la direction générale de quatre organismes responsables des Services à l'enfant et la famille et la Direction de la protection de l'enfant. Nous comprenons que depuis la proclamation de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille* en novembre 2003, les organismes et leurs agences seront maintenant en position de faire une demande de désignation de lieu sûr à la Direction. Le comité permanent doit donc étudier la question attentivement et faire une recommandation conjointe sur la manière de le gérer.

Nous continuerons à surveiller cette question en 2004.

Commissions et Sociétés

- 60 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 110 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 561 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 121 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes au sujet des Commissions et Sociétés comptent pour environ 12 % des plaintes sur lesquelles notre Bureau a fait enquête cette année, et pour environ 14,7 % des requêtes téléphoniques en 2003.

Les plaintes officielles en 2003 se divisaient approximativement comme suit :

- 61 % visaient la Société d'assurance publique du Manitoba
- 19 % visaient la Commission des accidents de travail du Manitoba
- 15 % visaient Manitoba Hydro
- 3 % visaient le Tribunal d'appel de la Commission des accidents de travail du Manitoba
- 2 % visaient la Corporation manitobaine des loteries

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA (APM)

Survol de nos relations tendues avec la haute direction de la société d'APM

Les requêtes téléphoniques traitées par notre Bureau ont légèrement augmenté (4 %) comparées à 2002. En 2003, nous avons reçu 361 appels téléphoniques comparés à 347 en 2002. D'autre part, nous avons reçu 67 plaintes officielles en 2003, ce qui était légèrement moins (14 %) que les 78 reçu en 2002.

Les types de préoccupations qui nous sont présentées ne semblent pas variés d'une année à l'autre. Généralement, nous recevons des plaintes au sujet d'indemnisation pour blessures, d'examen de la responsabilité dans des accidents de la circulation, de refus de réclamations, de différends au sujet de l'étendue de la couverture fournie, ainsi que des questions de traitements des réclamations.

Étant donné que l'APM traite entre 200 000 et 300 000 réclamations par année, on ne doit pas être surpris qu'à certains moments il puisse y avoir des différends légitimes portant sur l'équité d'une action ou d'une décision prise par la Société.

Alors que nous recevons généralement entre 70 et 80 cas reliés à APM par année, dans la plupart de ces cas notre Bureau trouve que la Société a agi de manière juste et raisonnable. Toutefois, il y a des cas où, à la suite d'une révision impartiale en profondeur des circonstances, y compris des discussions avec APM et le requérant, nous croyons qu'une plainte est fondée et nous cherchons à résoudre l'affaire d'une manière non officielle, non contradictoire et non juridique.

Au cours des années, il y a eu des occasions où nous croyons que la Société ne s'est penchée strictement que sur les arguments juridiques afin d'éviter d'accepter l'opinion ou la recommandation de l'Ombudsman qui est basée sur l'équité et non exclusivement sur le motif de droit.

Il semble y avoir une perception que d'accepter les résultats, les conclusions, les opinions ou les recommandations de l'Ombudsman créerait un précédent jurisprudentiel.

En décembre 2003, j'ai rencontré le Président afin de discuter de la relation entre nos Bureaux. J'ai émis l'impression qu'une meilleure compréhension du rôle des membres de la haute direction de la Société serait bénéfique. Le Président m'a informé qu'il suggérerait à ses cadres supérieurs que les opinions et les recommandations de l'Ombudsman devraient être acceptées sauf si on les percevait comme clairement erronées ou déraisonnables.



Sommaire de cas

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

La responsabilité dans un cas de virage à gauche mène à une discussion : avis juridique c. avis de l'Ombudsman

SOMMAIRE

Ce cas comprend notre révision d'une préoccupation liée à un verdict de responsabilité. Ce qui est particulièrement digne de mention dans ce cas est que APM a contesté la capacité de l'Ombudsman de réviser de telles affaires.

M. W a communiqué avec notre Bureau et porté la plainte suivante. M. W voyageait près de sa résidence, en direction ouest, dans une camionnette. Il avait ralenti et actionné son clignotant indicateur de virage pour un virage à gauche. Ce fait a été vérifié auprès de témoins indépendants. Il a été frappé par l'arrière par un fourgon conduit par Mme X. Alors qu'il reconnaît qu'il se préparait à faire un virage à gauche, le dommage à sa camionnette était à l'arrière de son véhicule. Il a été trouvé responsable à 50 % de l'accident. Il a interjeté appel des conclusions auprès du procédé de révision indépendante de APM. À ce point, une responsabilité de 75 % a été logée contre lui. Le fait que cet accident ait été caractérisé comme un « accident de virage à gauche » plaçait le fardeau de la responsabilité contre M. W. Il croyait que cette décision était injuste et a communiqué avec notre Bureau.

LA POSITION DE LA SOCIÉTÉ APM

Nous avons révisé les renseignements des dossiers de APM. Nous avons remarqué qu'il y avait plus de preuve pour soutenir que ceci était « ... plus une collision arrière qu'un accident de virage à gauche », ce qui avait été la conclusion de l'estimateur.

Une révision de ce cas par le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a eu ce qui suit comme résultat : « Nous confirmons que le dommage au pare-chocs arrière de M. W est compatible avec une collision arrière plutôt qu'un accident de virage à gauche. Dans ce cas précis, le dommage au véhicule de M. W n'est pas compatible avec un accident de virage à gauche, mais plutôt avec une collision arrière. Lors de notre conversation en décembre 2001, nous avons conclu que la réduction de la responsabilité de M. W à 49 % était raisonnable, et nous avons fait parvenir notre recommandation au Centre des réclamations. L'expert en sinistre, le superviseur et le directeur du Centre des réclamations ont révisé la recommandation. Ils ont conclu que basé sur les parties endommagées des deux véhicules, il existait un élément de doute quant à l'emplacement des véhicules sur la route. Basé sur ces renseignements, on a pris la décision de maintenir l'évaluation à 50/50 et de renoncer à la sanction du conducteur contre M. W. »

NOTRE RÉVISION

Notre Bureau a pris la position que le site des dommages au véhicule de M. W était compatible avec une collision arrière plutôt qu'une collision de virage à gauche. Nous étions préoccupés par la réponse du Centre de réclamation que « ... il existait un élément de doute quant à l'emplacement des véhicules sur la route ».

Les déclarations du témoin indépendant et les déclarations faites par les parties concernées ont tendance à prouver que c'était une collision arrière. M. W a dit qu'il a été frappé avant d'avoir eu la possibilité d'effectuer le virage à gauche.

Nous avons noté au cours de notre révision qu'un témoin de la collision indépendant a déclaré que « ... le premier véhicule ne s'était pas encore engagé dans son virage à gauche lorsqu'il a été frappé sur le pare-chocs arrière. » Le témoin a aussi déclaré que M. W avait ralenti et que son clignotant fonctionnait avant l'impact.

LA DISCUSSION

Notre Bureau a eu de nombreuses discussions avec des représentants de APM au sujet de ce cas. APM a commenté qu'ils avaient fortement considéré la pondération des déclarations données par les parties concernées et non seulement les endroits de dommage physique. APM a aussi fourni une révision de la jurisprudence pertinente pour soutenir leur opinion qu'il n'y avait aucune direction judiciaire pour déterminer la responsabilité dans ces types de scénarios. Alors que nous étions d'accord qu'il n'existait pas une seule position claire quant à la détermination des tribunaux dans les cas où il y avait des mouvements illégaux pour dépasser ou pour tourner à gauche, nous ne croyions pas que l'absence de résultats clairs nécessiterait que notre requérant doive recourir au tribunal pour régler cette affaire.

Vu que nous désirons une uniformité d'approche par les ministères, nous nous sommes référés à une lettre de décision dont APM avait fait parvenir copie à notre Bureau au sujet d'un autre cas de collision arrière, nous citons : « le fardeau est toujours sur le véhicule qui suit derrière ». En considérant la totalité de la preuve, nous avons déterminé qu'il serait raisonnable de suggérer qu'un plus grand fardeau et donc, une plus grande responsabilité devrait revenir à l'autre partie qui voyageait à l'arrière et qui est entrée en collision avec le véhicule de M. W.

Nous avons conclu ces discussions par une décision de porter ce cas à l'attention du président de APM. Dans une lettre de notre Bureau, nous avons mentionné qu'il y avait suffisamment d'appui de la part des propres renseignements de APM au fait que cette collision était une collision arrière et dans ce cas la responsabilité revient en plus grande part à la partie qui suivait. La preuve physique des dommages semblait permettre raisonnablement d'écarter le doute quant à la localisation des véhicules concernés. L'existence de jurisprudence pour appuyer une évaluation plus favorable de la responsabilité de M. W, à la lumière de tous les facteurs pris en compte en déterminant la responsabilité, nous porterait à suggérer que ce cas en est peut-être un qui exige intervention sur la base de l'équité et préjudice injustifié.

En 2003, nous reçu un avis que APM avait renversé sa décision de conclusion de responsabilité contre M. W de moins de 50 % pour l'accident, mais avons noté que ceci a été fait par respect pour l'autorité dévolue à notre Bureau. Basé sur les commentaires dans la lettre qui nous informait de la modification de responsabilité, il semble y avoir un malentendu au sujet du rôle de l'Ombudsman en tant que haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative. Ce rôle

consiste de fournir une opinion indépendante, objective et sans préjugé sur toute loi, décision ou omission par la Société. Je crois qu'on était d'avis que seul le tribunal pouvait se prononcer sur la détermination de la responsabilité dans ce cas.

Dans une lettre datée du 22 avril 2003, nous informant que la Société avait accepté notre opinion, on retrouve :

« Les décisions de responsabilité d'accident deviennent accusatoires entre les conducteurs impliqués. Notre personnel utilisera son meilleur jugement dans la prise des décisions de responsabilité dans le but de gérer le programme d'assurance, mais l'autorité finale de la prise d'une telle décision demeure celle des tribunaux. La Société se soumettra par défaut à la décision des tribunaux chaque fois qu'une telle décision est obtenue. »

« Reconnaissant que certains clients peuvent désirer plus que notre simple opinion sur la responsabilité, la Société a mis en place un mécanisme de révision simple où la preuve peut être envoyée à un juge afin d'obtenir son opinion sur la responsabilité. La Société acceptera toute décision prise par le juge. Si le client choisit de ne pas exiger l'opinion du juge ou s'il ou elle n'est pas satisfait de l'opinion du juge, ou n'est pas satisfait de l'opinion obtenue, le client a toujours le droit de porter l'affaire devant le tribunal pour une décision sans appel. »

Lorsque M. (le requérant) n'a pas été satisfait de notre décision, il a demandé que cette affaire soit soumise au Juge pour son opinion. »

« Votre lettre du 14 mars 2003 présente des argumentations à savoir pourquoi vos opinions sur la responsabilité sont plus valides que celles de notre personnel ou du Juge. »

Clairement, notre intervention a porté à faux. Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1970 afin de régler des différends sans avoir recours aux procédés juridiques officiels.

La discussion et la correspondance ultérieure entre nos Bureaux ont mené à ce que je crois être une meilleure compréhension du travail que fait ce Bureau, et nous avons conclu que APM avait agi avec équité en résolvant la plainte de M. W.

Case Summary

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Est-ce que l'Assurance publique du Manitoba devrait être obligée d'honorer les politiques acceptées par ses agents ?

Le cas suivant en est un où l'accident s'est produit à l'extérieur du Manitoba, et après avoir étudié les circonstances et la perte, l'Assurance publique du Manitoba (APM) a déterminé que le véhicule aurait dû être immatriculé et assuré en Alberta et a rejeté la réclamation. La base du rejet est que l'immatriculation du véhicule aurait dû être transférée après avoir été en Alberta pour plus de quatre-vingt-dix jours (comme la loi le prévoit dans cette province) et que le défaut de ce faire invalidait la couverture du requérant par Autopac.

Dans ce cas, la propriétaire immatriculée du véhicule vivait au Manitoba, mais le véhicule avait été acheté et était utilisé en Alberta par son mari, qui y travaillait temporairement. Il existe une certaine incertitude en ce qui a trait aux renseignements exacts transmis entre l'assurée,

l'agence et le concessionnaire en Alberta lorsque le véhicule a été acheté, immatriculé et assuré.

Des préoccupations au sujet du respect de l'accord d'exploitation par l'agent avaient été soulevés. Donc, nous nous sommes interrogés sur la rigueur de l'enquête de APM sur la réclamation. Les renseignements fournis par le requérant suggéraient que les circonstances de l'achat et de l'utilisation du camion en Alberta pour une période indéterminée avaient été discutées avec l'agent au moment de l'achat de la police.

NOTRE RÉVISION

Comme pour les cas précédents, nous étions d'avis qu'il y avait suffisamment de renseignements pour appuyer le fait que la requérante croyait qu'elle était admissible à l'achat d'assurance de APM, et qu'elle a payé la prime de sa police Autopac croyant qu'elle avait une couverture valide. Il ne semble pas y avoir eu d'intention de sa part de tromper ou de taire des renseignements à l'agent de APM.

NOS COMMENTAIRES

Nous étions d'avis que des renseignements avaient été présentés à l'agence par la requérante et qu'elle avait acheté un contrat d'assurance, qu'elle s'attendait que APM honorerait si jamais elle faisait une réclamation. Par conséquent, nous avons demandé à APM de réviser ce cas.

LES FAITS EN CAUSE

Notre requérante était d'avis qu'elle avait été traitée injustement par APM, et l'a expliqué comme suit :

Le véhicule était immatriculé à son nom et était utilisé par son mari, qui travaillait temporairement en Alberta. Elle admet que son mari travaillait là depuis plusieurs mois. Il avait l'utilisation exclusive du camion, mais ne l'utilisait pas pour se rendre au travail ou en revenir. Elle soutient que son mari ne « demeurait » pas là, et de leur point de vue il n'est jamais devenu un résident de l'Alberta.

Son mari vivait dans un camp sur le lieu de travail. La certification de son employeur sur le formulaire de Revenus Canada déclare que ces tâches sont « temporaires », par exemple il aurait pu être mis à pied sans avertissement. Notre requérante a aussi expliqué qu'il avait une couverture de Santé Manitoba, qu'il payait de l'impôt sur le revenu et de l'impôt foncier au Manitoba, et que sa résidence principale était au Manitoba. Elle a souligné qu'ils auraient pu épargner une somme considérable sur la taxe de vente provinciale si le véhicule avait été immatriculé en Alberta. Elle a déclaré qu'il ne leur était jamais venu à l'idée d'immatriculer le véhicule là parce qu'ils n'avaient pas déménagé. Lorsque le travail de son mari prendrait fin, il planifiait de retourner au Manitoba. Elle était d'avis qu'ils n'auraient probablement pas pu immatriculer le véhicule en Alberta parce qu'ils n'y résidaient pas. Elle a souligné qu'attribuable aux voyages à la maison, son mari n'était jamais en Alberta pour plus longtemps que les quatre-vingt-dix jours prévus par la loi.

Nous avons confirmé que des discussions avaient eu lieu entre le concessionnaire et l'agence d'Autopac au Manitoba. Toutefois, notre requérante dit qu'il n'a jamais été fait mention que, le véhicule devrait être immatriculé en Alberta, par exemple, ni l'agent d'Autopac ni le concessionnaire n'a exprimé de préoccupations au sujet de la manière dont le camion serait

immatriculé. Il est important de noter que notre requérante a soulevé l'implication de l'agent à titre de problème tôt dans le traitement de la réclamation, mais il n'y a pas d'indication que APM ait demandé des renseignements de l'agent afin de clarifier son rôle dans cette affaire.

À la suite des appels téléphoniques entre le concessionnaire et l'agent d'Autopac, ce dernier savait que le véhicule était utilisé à l'extérieur du Manitoba. Notre requérante nous dit que l'agent lui avait dit que dès qu'elle serait de retour au Manitoba (elle n'était en Alberta que pour le week-end) elle devrait apporter les « papiers » afin de compléter la transaction.

À son retour au Manitoba (le lundi suivant), elle s'est présentée à l'agence et a fourni les documents exigés. Lorsqu'elle a complété la transaction, le camion était toujours en Alberta. Apparemment, les plaques d'immatriculation ont été transférées d'un autre véhicule qu'ils possédaient, et le seul but de la visite à l'agence était de finaliser les documents.

Apparemment, l'agent d'Autopac lui a recommandé de prendre de l'assurance-responsabilité supplémentaire parce que le véhicule était neuf et était utilisé à l'extérieur de la province. Par conséquent, elle a acheté une couverture supplémentaire.

Alors que l'agence ne savait pas combien de temps le véhicule serait à l'extérieur de la province, notre requérante soutient qu'elle a dit à l'agent d'Autopac que son mari travaillait en Alberta et qu'il utiliserait le véhicule dans cette dernière province. Elle dit avoir aussi dit à l'agent que son mari pourrait être appelé à voyager dans d'autres provinces pour des périodes de temps prolongées à cause de son travail. Elle déclare qu'on ne lui a jamais dit que si le véhicule devait être à l'extérieur du Manitoba pour plus de quatre-vingt-dix jours, ce dernier devait être immatriculé/assuré dans cette province ou qu'elle devrait discuter de ces affaires avec les agents de la province ayant compétence.

LA RÉPONSE DE APM

La Société a indiqué que notre requérante était une résidente du Manitoba et que la couverture dans ce cas traitait de la situation et de l'usage exclusif du véhicule. APM était tout de même convaincu que le véhicule avait été immatriculé incorrectement, par exemple, le véhicule et son conducteur exclusif étaient en Alberta pour plus longtemps que les quatre-vingt-dix jours prévus par la loi. Néanmoins, APM était prête à accepter qu'il y avait peut-être eu quelques malentendus sur la manière dont le véhicule aurait dû être immatriculé.

APM était convaincu qu'il n'y avait pas eu tentative de fraude ou de déception envers la Société et pour ces motifs était prête à étendre la couverture d'assurance à notre requérante sur une base « à titre gracieux » sous réserve de tous produits qui pourraient avoir été reçus. APM nous a informés qu'elle communiquerait avec la requérante afin de déterminer l'étendue exacte de ses pertes et de conclure la réclamation.

4 Dossiers de plaintes reportés en 2003

16 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

99 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

15 Dossiers de plaintes fermés en 2003

En 2003, notre Bureau a vu une augmentation importante des requêtes téléphoniques et des plaintes au sujet de Manitoba Hydro et sa division de gaz naturel, qui était auparavant connue sous le nom de Centra Gas. La majorité des plaintes à notre Bureau étaient liées à des différends de facturation. Plusieurs questions de la qualité du service ont été établies et sont expliquées plus longuement dans les sommaires de cas suivants. Un cas souligne la sensibilité de Manitoba Hydro à une préoccupation particulière.



Sommaire de cas

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Manitoba Hydro

Une lettre tenant à tort un couple responsable d'un compte en souffrance mène à une modification de la politique

Nous avons été contactés par un couple qui soulevait une objection à une politique suivie par Manitoba Hydro (Hydro). Ils ont expliqué avoir reçu une lettre d'Hydro dans laquelle on les accusait de devoir de l'argent au service public pour une adresse qui leur était inconnue. Quoiqu'ils aient clarifié ce fait avec Hydro, ils étaient vexés qu'Hydro ait envoyé la lettre à leurs deux noms alors que seulement un de leurs noms était semblable à un autre compte du service qui était en souffrance.

La lettre reçue par nos requérants déclarait qu'ils étaient tous deux responsables du compte en souffrance. On leur demandait de communiquer avec Hydro de manière à ce que le service à leur adresse actuelle ne soit pas interrompu. Après avoir communiqué avec Hydro, ils ont reçu une lettre dans laquelle le service public s'excusait pour « les inconvénients » qui leur avaient été causés. Les requérants ont néanmoins communiqué avec notre Bureau et des renseignements ont été pris afin de faire la lumière sur la politique relative à la lettre de recouvrement.

Les renseignements reçus d'Hydro indiquaient que la société fait une recherche chaque fois qu'un client déménage dans un nouvel endroit de service. La recherche comprend une vérification pour identifier si le nom du client apparaît sur un compte en souffrance. S'il y a collation, une lettre type est expédiée avisant le client de téléphoner et de confirmer si le compte en souffrance est leur responsabilité. Même si les renseignements étaient utiles, nous avons souligné que dans ce cas il n'y avait qu'un des noms qui correspondait à un compte en souffrance et, toutefois, la lettre était adressée aux deux requérants. La lettre concluait aussi que le destinataire était en fait responsable du compte.

À la suite d'une révision plus avant de cette affaire, Hydro était d'accord que nos requérants avaient un point valide et nous a informés qu'ils réviseraient cette affaire dans le but d'apporter des modifications à la lettre de recouvrement. Premièrement, la lettre ne serait adressée qu'à la personne dont le nom a été colligé à un compte en souffrance. Deuxièmement, à moins que

la Société de services publics soit certaine que la personne est responsable du compte, le ton de la lettre serait adouci quelque peu afin de refléter la possibilité que le destinataire puisse ne pas être responsable du compte en souffrance. Nous sommes reconnaissants de la bonne volonté d'Hydro de revisiter cette situation même si une lettre d'excuses avait été expédiée. On doit noter que ce cas a été résolu rapidement et de manière non officielle par Hydro.



Sommaire de cas

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Manitoba Hydro

Trouve une solution qui plaît à toutes les parties concernées

M. L. a communiqué avec notre Bureau au sujet de la réponse de Manitoba Hydro à sa préoccupation liée à un réverbère situé sur la rue derrière sa maison. Il nous a informés que le réverbère avait récemment été changé et que la nouvelle lampe plus intense brillait dans sa cour arrière et empêchait sa famille de profiter de leur terrasse. Il a aussi soulevé une inquiétude parce que la lumière brillait intensément dans les fenêtres des chambres des enfants.

M. L. avait communiqué ses préoccupations directement à Manitoba Hydro. Toutefois, il nous a appris que lorsqu'il avait demandé que la lampe soit masquée d'un côté afin de l'empêcher de briller dans sa cour arrière, Manitoba Hydro n'avait pas répondu. M. L. a communiqué avec notre Bureau et nous avons pris des renseignements sur la situation. En réponse, Manitoba Hydro a proposé la solution suivante : si M. L. obtenait le consentement des résidents de la rue sur laquelle est situé le réverbère et s'il obtient le consentement de la ville de Winnipeg, Hydro ferait les modifications nécessaires pour empêcher la lumière de briller dans sa cour arrière.

M. L. a sondé les résidents du voisinage et parlé à la ville de Winnipeg au sujet de la modification du réverbère. Puisqu'il n'y avait pas d'objections, Manitoba Hydro a placé un support à l'arrière de la lampe pour qu'elle ne brille pas directement dans la cour arrière de M. L. Ceci a réglé le problème de M. L.

La Commission des accidents du travail et le Tribunal d'appel de la commission des accidents du travail

Les particuliers qui se plaignent auprès de notre Bureau d'avoir été traités injustement par la Commission des accidents du travail (CAT) et le Tribunal d'appel de la CAT ont fréquemment déjà passé au travers plusieurs niveaux de révision interne et d'appel. Ceci peut rendre la tâche de définir clairement l'erreur, l'omission ou l'acte précis par lesquels ils sont lésés, complexe et chronophage.



Sommaire de cas

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Le Tribunal d'appel de CAT

L'Ombudsman et le Commissaire en chef des appels de la CAT ont un avis différent sur « ce qui est nouveau »

LA PLAINTÉ

M. M a communiqué avec notre Bureau après s'être vu refuser la révision de sa réclamation de prestations de la CAT par le Tribunal d'appel de cette dernière.

M. M avait initialement reçu des prestations de rémunération pour une courte période, puis est retourné au travail. Il a souffert une récurrence de ses symptômes et communiqué avec la Commission pour obtenir d'autres prestations. La Commission a déterminé qu'il souffrait d'une affection préexistante et conclu qu'il ne pouvait recevoir plus de prestations que si l'on pouvait démontrer que son affection était reliée à un accident de travail. M. M s'est soumis au procédé d'appel et a été rejeté.

Après son appel, M. M a été examiné par un spécialiste qui a fait rapport que sa douleur était reliée à son dommage indemnisable. M. M a soumis ces renseignements médicaux au Tribunal d'appel à quelques différentes occasions, mais on lui a refusé un réexamen parce que de l'avis de la Commission les renseignements soumis ne rencontraient pas les exigences de « nouveaux » tel qu'il est prévu en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

NOTRE ANALYSE

La compétence du Commissaire en chef des appels en ce qui a trait à une demande d'ordonnance de révision est définie par le règlement. Lorsqu'une demande est présentée « au motif que de nouveaux éléments de preuve se sont présentés ou ont été découverts depuis l'audience », le test réglementaire exige que les critères suivants doivent être satisfaits, pour que le Commissaire en chef considère une ordonnance de révision de décision :

- Les éléments de preuve doivent être importants et pertinents à la décision.
- Ces éléments n'existaient pas au moment où la Commission d'appel a tenu son audience.
- Le requérant ne les connaissait pas au moment où la Commission d'appel a tenu son audience et qu'il n'aurait pas pu les découvrir en faisant preuve de diligence raisonnable.

Notre analyse de la plainte de M. M suggérerait que cet élément de preuve répond au critère de ce test et que le Commissaire en chef des appels aurait dû ordonner une révision. Ce dernier était d'avis que parce que ce diagnostic avait été discuté dans le dossier antérieurement, les

renseignements médicaux ne répondraient pas aux exigences du test de « nouveaux éléments de preuve » et refusait d'ordonner une révision du cas de M. M. Dans notre opinion, quoique le diagnostic fut discuté, l'élément de preuve médicale spécifique (le rapport) n'existait pas au moment de l'audience de la Commission d'appel.

LA CONCLUSION

Après de nombreuses discussions et de correspondance importante portant sur le cas, j'ai rencontré le Commissaire en chef des appels afin d'expliquer notre interprétation des exigences des conditions prescrites pour une ordonnance de révision. J'ai aussi obtenu une opinion motivée juridique et donné consigne au conseiller juridique de fournir cette opinion au Commissaire en chef des appels de concert avec d'autres représentations sur ce que je croyais être le bien-fondé de la position du plaignant. Ceci était un procédé inhabituel en fonction de la manière dont notre Bureau recherche ordinairement la résolution de plaintes. La discussion de ce qui constitue un nouvel élément de preuve et la nécessité d'une représentation au Commissaire en chef des appels de la part de notre conseiller juridique, en notre nom, ont résulté en une conclusion couronnée de succès même si elle s'est quelque peu fait attendre.

Tout compte fait, le Commissaire en chef des appels a accepté notre position et ordonné une nouvelle audience pour M. M.

Les gouvernements municipaux

Sommaires des cas

- 19 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 114 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 298 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 52 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes que nous avons reçues étaient dirigées contre des municipalités partout dans la province. Ces plaintes impliquaient des différends au sujet de ce qu'une municipalité faisait, par exemple, le trop-perçu de taxes aussi bien que ce qu'une municipalité ne faisait pas, comme assurer l'application d'un arrêté.

Aucune des plaintes reçues au sujet des municipalités n'a exigé une recommandation officielle de la part de l'Ombudsman.



Ville de Winnipeg

Sur l'ensemble, nos interactions avec la ville de Winnipeg ont été positives. Au début, nous avons dû faire face à une contestation de compétences de la part du Service des finances générales, Division de la gestion du risque. La position avancée était qu'un différend au sujet de la responsabilité devrait être acheminé à la Cour des petites créances et n'était pas sujet à une enquête par l'Ombudsman. Il y a aussi eu suggestion, que de répondre aux demandes de renseignements de l'Ombudsman serait trop chronophage.

Notre responsabilité est de promouvoir l'impartialité, l'équité et l'imputabilité administrative par le biais d'enquêtes impartiales, non partisans et approfondies. Les questions de ressources et de temps auxquels font face les services et les agences du gouvernement répondant à nos enquêtes ne sont pas des raisons pour que nous refusions ou cessions de faire enquête sur une plainte. Même si nous sommes sensibilisés à ces questions, ne pas répondre à nos enquêtes sur cette base est inacceptable.

Nous nous efforçons de résoudre tous différends ou malentendus conformément à notre rôle et notre responsabilité sur une base de cas par cas, et sommes optimistes que notre implication continue au niveau de la ville de Winnipeg sera positive.

Trois des dossiers de plaintes ont été ouverts à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO). Deux des IPO reliées à notre rôle de surveillance des recommandations issues des enquêtes ont été dirigées à la ville de Winnipeg. Le troisième IPO a été ouverte afin de déterminer si le conseil d'administration du Programme des avantages sociaux des fonctionnaires de la ville de Winnipeg (le Conseil) relevait de la compétence de l'Ombudsman. On nous a informés que depuis le premier janvier 2003, le Conseil était gouverné par des conventions de fiducie avec la ville de Winnipeg et qu'à ce titre les membres se considéraient comme indépendants de la Ville. Nous réviserons les modifications à leurs règlements et les nouvelles conventions afin de déterminer si le Conseil relève maintenant de la compétence de l'Ombudsman.

Les autres dossiers de plaintes que nous avons reçus étaient liés à une panoplie de questions visant les services de la ville de Winnipeg, tels que les Services communautaires ; le Financement des entreprises ; les Services d'incendie et paramédicaux ; la Planification, la propriété et le Développement ; les Travaux publics ; le Transport en commun ; les Eaux et les égouts ; le Service de police de Winnipeg ; et le Bureau du greffier.

Sommaire de cas

Ville de Winnipeg

Coïncidence ou mesure punitive à la suite du dépôt d'une plainte ?

LA PLAINTÉ

Un résident vivant dans un hôtel a déposé une plainte auprès des Services d'hygiène du milieu (les Services) au sujet des conditions de vie à l'hôtel. Il voulait déposer une plainte anonyme, mais on lui a dit que son nom et son adresse étaient exigés. Il a fourni ces renseignements au Service, à contrecœur, avec entente que son identité ne serait pas révélée à la direction de l'hôtel.

Il a informé notre Bureau du fait qu'à la suite de la visite d'un agent d'hygiène du milieu à l'hôtel, la direction l'avait averti que toutes autres plaintes mèneraient à son éviction.

Quelque temps plus tard, la direction lui a dit qu'il devait quitter sa chambre parce qu'elle était inscrite pour rénovation. Il croyait que c'était une mesure punitive et que son identité avait été révélée à la direction par l'agent d'inspection.

LA LIGNE DIRECTRICE

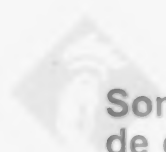
La ville de Winnipeg a répondu à notre demande de renseignements en nous informant qu'à la suite de la réception d'un nombre important de plaintes anonymes injustifiées, elle avait établi une ligne de conduite qui exigeait que le plaignant fournisse son nom et son adresse afin de s'assurer qu'il y ait enquête sur la plainte. Les agents d'hygiène du milieu ne sont pas tenus d'enquêter les plaintes anonymes. Toutefois, selon les renseignements reçus, une plainte anonyme peut faire l'objet d'une enquête à la discrétion de l'inspecteur. Les agents doivent aussi faire rapport de leurs constatations, et du plan d'action proposé, aux plaignants. Une adresse et un nom sont nécessaires pour ce faire.

LES FAITS

On nous a informés que l'agent dans ce cas n'avait pas révélé l'identité du plaignant. Toutefois, certaines des questions étaient directement liées à sa chambre donc l'agent a obtenu l'accès pour l'inspecter. Le résultat est que l'agent a informé la réception de l'hôtel des lacunes et qu'une deuxième inspection serait faite pour s'assurer du respect des mesures. Étant donné l'emplacement et la nature de la plainte, il est possible que la direction de l'hôtel ait supposé l'identité du plaignant.

LE RESULTAT

Le procédé que suit la Ville a été expliqué au plaignant. On nous avait informé que l'agent n'avait pas révélé son nom. Il comprenait qu'il serait difficile de répondre à sa plainte et de faire rectifier les choses sans porter les lacunes à l'attention de la direction de l'hôtel pour qu'elle puisse y remédier. Comme un grand nombre des plaintes portaient sur sa chambre, il a accepté l'explication de la Ville.



Sommaire de cas

Ville de Winnipeg

Il existe des zones grises dans l'établissement de billets de contravention sur la foi des appareils photo reliés aux feux rouges

La ville de Winnipeg a récemment implanté un Système de l'Exécution de la loi par capture d'image (appareils photo reliés aux feux rouges) qui a généré des inquiétudes chez les automobilistes. Ce programme est implanté par l'utilisation d'appareils photo de sécurité aux intersections et de véhicules à photo radar mobile. L'appareil photo de sécurité aux intersections a la capacité de déterminer et la vitesse d'un véhicule engagé dans l'intersection et de détecter les véhicules qui passent sur un feu rouge solide.

Nous avons reçu une lettre de plainte d'un particulier qui écrivait au nom de sa conjointe qui avait reçu une contravention pour délit de la route pour être passé sur un feu rouge. Le billet ou la contravention avait été envoyé au plaignant parce qu'il était le propriétaire enregistré du véhicule conduit par sa conjointe.

En expliquant la situation, notre plaignant nous a dit que sa conjointe était passée dans une intersection qui était surveillée par un appareil photo de sécurité. L'infraction s'était produite après que le feu rouge soit activé pour une période d'une seconde. Notre plaignant ne niait pas le fait que sa conjointe était passée sur un feu rouge, mais était d'avis qu'il pouvait y avoir une marge d'erreur au sein de l'appareil photo individuel, habituellement dans une fourchette d'une à deux secondes, et qu'en fin on devrait utiliser de pouvoir discrétionnaire dans ce cas et qu'une infraction ne devrait pas être enregistrée. Dans l'avis à notre plaignant, il est fait mention de l'article pertinent du Code de la route qui déclare que lorsque le feu de circulation est rouge, le conducteur du véhicule approchant l'intersection arrêtera le véhicule avant de s'engager dans l'intersection.

En révisant l'affaire avec le Service de police de Winnipeg, nous avons appris que la période de temps où le véhicule est dans l'intersection et la vitesse de déplacement sont pris en compte avant d'émettre le billet d'infraction. Dans ce cas, le Service de police de Winnipeg a pris la position qu'il est illégal d'entrer dans une intersection sur un feu rouge sans égard à la courte période de temps qui s'est écoulée. De plus, ils nous ont informés que ce n'est pas seulement contraire à la loi d'entrer dans une intersection sur un feu rouge, mais que c'est aussi une infraction au Code de la route lorsqu'un conducteur entre dans une intersection sur le feu orangé, qui précède le feu rouge, à moins que le conducteur ne puisse en ressortir de l'autre côté en toute sécurité. Nous comprenons que le feu orangé demeure allumé de 3,8 à quatre secondes avant de tourner au feu rouge. Le fait que le véhicule avait été photographié dans l'intersection une seconde après que le feu soit tourné au rouge indiquerait que la conductrice avait ignoré le feu orangé qui aurait été allumé environ quatre secondes et utilisé une autre seconde, donc il ne semblait pas y avoir une intention de s'arrêter avant d'entrer dans l'intersection. On nous a informés qu'une juste quantité de pouvoir discrétionnaire est utilisée avant d'émettre un billet d'infraction au conducteur.

Après révision de la situation et basé sur les renseignements mis à la disposition de notre Bureau, il semble que le Service de police de Winnipeg a révisé les circonstances entourant l'incident impliquant le plaignant, pris tous les faits en considération et utilisé le pouvoir discrétionnaire approprié avant d'émettre le billet de contravention. Le Service de police de Winnipeg a apporté une considération appropriée à cette situation et notre plaignant a été informé qu'il n'y avait aucune recommandation que notre Bureau pouvait faire dans cette affaire.



Sommaire de cas

Ville de Winnipeg

« Oh les rats, la maison est démolie »

Notre Bureau a reçu une plainte d'une personne qui prétendait qu'elle avait été traitée injustement dans ses transactions avec la ville de Winnipeg.

En révisant la situation avec le Service et la plaignante, nous comprenons que la première inquiétude a été soulevée à la suite d'une plainte déposée par le voisin de la plaignante auprès de Manitoba Conservation, disant que des rats couraient autour de sa maison et que les environs étaient négligés. Les représentants de Manitoba Conservation se sont rendus à la maison et effectué une inspection. On a noté qu'il y avait passablement de débris et de vieilles voitures sur la propriété, ce qu'on était d'avis était insalubre. Notre plaignante n'a pas nié avoir toutes ces voitures sur sa propriété, mais a prétendu qu'elles étaient des voitures antiques

qu'elle essayait de vendre. À son avis, la propriété n'était pas insalubre et elle était assez à l'aise. Elle a reconnu que la maison était passablement vieille, mais vivable. Alors que d'autres pouvaient penser qu'elle était mal en point ou avait besoin de réparations, elle et son fils aîné, qui habitait avec elle, s'en trouvaient très bien. Elle a décrit les alentours comme ressemblant plus à un parc avec des arbres et des fleurs. En fin de compte, elle était d'avis que la visite des agents de conservation n'était pas nécessaire.

Manitoba Conservation nous a informés que lors de la réception de plaintes des voisins que la propriété était malpropre, contenait beaucoup de débris et de vieilles voitures et que c'était un site de reproduction des rats, ils n'avaient pas le choix d'y aller et de faire une inspection comme exigé par la *Loi sur la santé publique*. Au cours de leur tentative pour mener une inspection, ils ont rapporté avoir reçu une quantité appréciable de résistance de la part de la plaignante et de son fils. Toutefois, ils ont expliqué qu'ils avaient une obligation en vertu de la législation de mener une inspection, ce qu'ils ont fait. Toutefois, ayant noté les lacunes, ils ont communiqué avec l'Unité des inspections de la ville de Winnipeg à la suite de l'inspection de la demeure.

Un inspecteur de la ville de Winnipeg s'est présenté à la maison et après inspection des lieux a conclu que les fondations avaient un besoin urgent de réparation et que la sécurité des occupants étaient en péril. L'inspecteur a noté qu'à la suite d'un ripage des fondations, les fenêtres et les portes étaient mal alignées et que la structure tout entière était affectée. L'inspecteur de la Ville a aussi noté que les lieux étaient infestés de rats et de souris et que la maison nécessitait une grande quantité de rénovation. Nous comprenons que cette situation avait été révisée par la Ville il y a déjà un certain temps et qu'ils étaient en pourparlers avec la plaignante sur cette affaire dans une tentative de faire compléter les réparations de manière à rendre la maison sécuritaire. À défaut de l'achèvement des réparations, l'Unité des inspections de la Ville n'aurait d'autre option que de faire démolir l'édifice. En fait, cette Unité avait fait livrer une ordonnance à la plaignante, par porteur, l'intimant de faire réparer l'édifice ou de le démolir. La Ville a expliqué qu'avec cette ordonnance, notre plaignante avait la possibilité d'interjeter appel de l'ordonnance en se présentant devant le Comité des politiques permanentes sur la propriété et le développement dans les quatorze jours de la réception de l'ordonnance. Notre plaignante en avait appelé de l'ordonnance et le Comité avait accordé une prorogation de délai pour le respect de l'ordonnance.

Au cours de la révision de cette affaire avec l'Unité des inspections de la ville de Winnipeg, nous avons découvert que cette affaire avait été traitée par la Ville quelques deux ans auparavant et que notre plaignante avait été avertie que la maison était non sécuritaire et en contravention du règlement de construction de la ville de Winnipeg. Notre plaignante avait reçu une ordonnance à ce moment-là de compléter les réparations nécessaires à la maison et on lui avait donné un échéancier pour compléter les réparations. Toutefois, la Ville n'avait pas fait le suivi de l'ordonnance antérieure et seulement réexaminée la situation lors des plus récentes inspections.

Après avoir pris en considération tous les renseignements à notre disposition, qui comprenaient le dossier de documentation de l'Unité d'inspection de la ville de Winnipeg ; le règlement de la ville de Winnipeg ; l'examen des photographies de la propriété ; et la conduite d'une inspection des lieux, nous avons expliqué à notre plaignante qu'il semblait que la Ville agissait en vertu du règlement requis. Afin d'assurer leur sécurité, la maison devait être réparée. Notre plaignante voulait demeurer dans la maison et a suggéré qu'ils complèteraient les réparations appropriées pour satisfaire la ville de Winnipeg. Toutefois, au cours de la progression de cette affaire ils avaient été incapables d'apporter les réparations appropriées et la Ville avait pris la position que

la maison devait être démolie. On a suggéré que notre plaignante devrait communiquer avec la Ville pour essayer de résoudre le problème et lorsque les discussions ont avorté, la Ville avait pris des dispositions pour faire démolir la maison.

Comme la position de la Ville semblait respecter le règlement approprié et n'était pas déraisonnable, nous en avons informé la plaignante. Il a été suggéré qu'ils pouvaient continuer les discussions avec la Ville pour s'assurer que les réparations pouvaient être complétées ou faire face à la possibilité de la démolition de la maison.

Avant de conclure notre engagement et avant que la Ville ne prenne d'autres mesures pour démolir la maison, notre plaignante s'est prévalu des services d'un conseiller juridique et a obtenu une injonction empêchant la Ville de prendre de telles mesures. Nous avons plus tard appris qu'une injonction intérimaire avait été accordée empêchant la Ville de démolir l'édifice et permettant à notre plaignante de plaider l'affaire devant les tribunaux.

Au moment de préparer ce rapport, nous comprenons que notre plaignante n'a pas pu compléter les réparations de la maison nécessaires à assurer sa sécurité. Comme résultat, la ville de Winnipeg a démolie la maison. Notre plaignante s'était assuré un logement dans une deuxième propriété qu'elle possédait à l'extérieur de la ville.

Les autres municipalités

19 Dossiers de plaintes reportés en 2003

36 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

96 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

24 Dossiers de plaintes fermés en 2003



Sommaire de cas

L'installation de refroidissement bruyant gèle les résidents

En février 2002, mon Bureau a reçu une plainte de résidents qui vivaient près d'une patinoire dans une petite ville rurale du Manitoba. Ils ont exprimé leurs inquiétudes liées au niveau de bruit créé par les installations frigorifiques de la patinoire.

Ils m'ont informé que le bruit généré par l'installation de refroidissement était une nuisance sérieuse dans leurs vies et que c'était une question continue depuis plusieurs mois. Les plaignants admettaient que des efforts avaient été faits par la Ville pour régler le problème, mais ils étaient d'avis que le bruit était toujours déraisonnable.

Au début, la Ville a informé mon Bureau des mesures prises pour régler les plaintes de bruit. De plus, la Ville a expliqué qu'elle avait fait faire des lectures de niveau de bruit et que les résultats indiquaient que les niveaux étaient conformes aux lignes directrices utilisées par la Ville. Toutefois, les plaignants ont fourni des renseignements qui laissaient planer un doute sur le fait que les niveaux de bruit étaient conformes aux lignes directrices de la Ville. Par conséquent, mon Bureau a demandé une évaluation indépendante des niveaux de bruit.

Les résultats de ces tests démontraient que le bruit créé par les installations n'était pas à l'intérieur des lignes directrices de la Ville. Je dois noter que jusqu'à ce point, des efforts considérables avaient été faits pour régler cette affaire de manière non officielle. Toutefois, comme vous pouvez le constater dans la réponse que nous avons reçue, la Ville tenait fermement à ce que notre Bureau produise un rapport officiel.

Basée sur les tests de niveaux sonores effectués, la Ville est d'avis que les niveaux de bruit générés par le condenseur sont raisonnables...

La Ville n'est pas prête à prendre d'autres mesures sur cette affaire.

Merci de votre travail et nous attendons votre rapport.

Par conséquent, j'ai fait rapport à la Ville en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. Je leur ai fourni un sommaire des faits et donner avis comme suit :

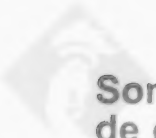
Même si je peux apprécier les efforts faits par la Ville pour régler ce problème, le fait demeure qu'une évaluation indépendante faite en janvier, à la demande de la Ville, reflète

que les niveaux de bruit générés par le condenseur excèdent les lignes directrices que la Ville utilise pour déterminer les niveaux raisonnables de bruits. Par conséquent, je suis d'avis que les inquiétudes exprimées par nos plaignants sont justifiées en ce, qu'à certains moments, le niveau de bruit excède les lignes directrices utilisées par la Ville afin de déterminer ce qui est un niveau raisonnable de bruit.

Dans ma recommandation officielle, j'ai informé la Ville que même si elle ne causait pas volontairement un grief aux résidents à proximité immédiate, il était apparent que les niveaux de bruits excédaient les lignes directrices et que le bruit nuisant à l'utilisation et l'occupation paisible de leur maison. J'ai recommandé que la Ville explore, et si possible, mette en oeuvre les recommandations qui avaient été proposées par la personne qui avait effectué le test indépendant. De plus, j'ai recommandé que la Ville rencontre les plaignants afin de discuter de cette affaire en général, et de faire la lumière sur l'exploitation des installations frigorifiques. J'ai expliqué que nos plaignants nous avaient dit qu'ils possédaient des renseignements sur l'exploitation d'autres patinoires, et que ces renseignements devraient être partagés afin d'encourager des discussions productives.

Peu de temps après, j'ai été informé que la Ville était prête à prendre des mesures pour régler cette affaire basées sur les renseignements contenus dans ma recommandation. J'ai écrit à la Ville et exprimé mon appréciation de sa considération favorable de ma recommandation. Nous avons aussi écrit aux plaignants pour leur faire part des mesures que la Ville planifiait pour régler leur problème.

Le dossier a été fermé dans l'espoir et l'attente que les parties traiteraient directement entre eux jusqu'à ce que cette affaire soit réglée. La dernière fois que nous avons entendu parler de nos plaignants, ils ont exprimé de l'optimisme que leur problème serait traité et résolu d'une manière juste et équitable.



Sommaire de cas

Chiens errants – règlement erratique !

À l'été 2002, un couple a communiqué avec notre Bureau parce qu'il avait de la difficulté à résoudre un différend avec leur municipalité. Ils ont indiqué que la Municipalité (MR) avait mis leurs deux chiens en fourrière parce qu'on les avait trouvés errants. Les plaignants ont reconnu que c'était le troisième incident concernant leurs chiens, mais ont expliqué qu'il y avait des circonstances atténuantes. Ils étaient d'avis que les chiens étaient pris à partie et que la MR était sélective dans sa mise en application de son règlement de contrôle des animaux.

Le couple a expliqué qu'il avait pris des mesures pour confiner les chiens, mais que quelqu'un dont ils ignoraient l'identité ouvrait leur porte, permettant aux chiens de sortir de la cour et d'errer. Ils ont reconnu avoir payé des amendes et des frais de logement par le passé, mais ont indiqué que dans le plus récent incident, la MR avait déclaré que les chiens étaient vicieux. Lorsque le couple a communiqué avec nous, l'agent de contrôle des animaux avait mis les chiens en fourrière et la MR menaçait de faire abattre les chiens en vertu des dispositions du règlement.

La MR avait écrit au couple et établi un certain nombre de conditions auxquelles ils devaient se conformer s'ils voulaient qu'on leur retourne leurs chiens. En plus d'être d'avis que la MR

appliquait le règlement de manière sélective, nos plaignants trouvaient que les conditions étaient déraisonnables et remettaient en question l'autorité de la MR d'imposer de telles conditions.

À la suite de notre révision préliminaire du règlement et comme résultat des discussions tenues avec toutes les parties concernées, la MR a décidé de présenter une proposition aux plaignants afin de résoudre la situation. La proposition qui a été acceptée par les plaignants comprenait ce qui suit :

- Les plaignants devraient construire un enclos approprié pour héberger les chiens. Une fois cette construction faite, elle devrait être inspectée et approuvée par l'agent de contrôle des animaux de la MR.
- Les plaignants pourraient alors racheter leurs chiens en payant une amende et les frais de chenil afférents.
- Les plaignants devaient reconnaître et accepter que si les chiens étaient trouvés errants une autre fois, la MR était autorisée à les mettre en fourrière et à les abattre sans autre forme d'avertissement.

En dépit de la résolution entre les parties, nous avons écrit à la MR pour lui faire part de notre révision de cette plainte. Nous avons informé la MR que nous reconnaissons et acceptons ses responsabilités envers ceux qui demeurent dans la municipalité en termes de questions de sécurité publique. Nous avons reconnu que la MR avait fait la démonstration qu'il y avait eu un problème dû aux chiens dont nos plaignants étaient propriétaires. Toutefois, nous avons fait quelques remarques basées sur notre révision du traitement de cette situation et du règlement de la MR sur le contrôle des animaux. Un sommaire de ces remarques suit :

- La documentation des incidents reliée à ces chiens faisait défaut. Étant donné que la MR menaçait de détruire les chiens, il semble que les incidents en question auraient dû être documentés adéquatement.
- Même si nos plaignants croyaient que leurs chiens étaient pris à partie injustement et que la MR appliquait le règlement de manière sélective, les renseignements reçus de l'agent de contrôle des animaux et de la MR indiquent que la municipalité n'avait pas d'autres chiens « problème », c'est-à-dire un ou des chiens qui étaient des « récidivistes » en vertu du règlement.
- La MR a informé les plaignants que les chiens étaient « vicieux ». Même si la MR avait droit à son opinion, ce n'était pas clair si cette désignation avait été faite basée sur la définition de « vicieux » telle qu'énoncé dans le règlement. De plus, la désignation de la MR n'avait pas une qualité précise en vertu du règlement, par exemple, le règlement parle de la conclusion/détermination du préposé au ramassage des chiens (agent de contrôle des animaux) qu'un animal est vicieux ou une nuisance, non la conclusion de la MR. Nous étions d'avis que l'agent de contrôle des animaux n'a jamais cru que les chiens étaient vicieux ou une nuisance tel que défini par le règlement.
- Nous avons accepté que l'agent de contrôle des animaux avait les motifs et l'autorité pour mettre les chiens à la fourrière. Toutefois, dans ce cas, cet agent semblait avoir très peu participé aux décisions/plans pour la disposition des chiens une fois qu'ils avaient été

mis à la fourrière. Une fois les chiens ramassés, l'agent de contrôle des animaux nous a dit qu'il planifiait d'agir selon les directives de son employeur, la MR.

- Ce point de vue semble incompatible avec l'autorité donnée à l'agent de contrôle des animaux en vertu du règlement.
- En ce qui concerne les chiens errants, le règlement semble clair en ce que l'agent de contrôle des animaux ou toute autre personne autorisée par le règlement pourrait entrer sur les terrains ou dans les édifices où il ou elle a raison de croire qu'une infraction est commise ou a été commise. Toutefois, au cours de nos discussions avec l'agent de contrôle des animaux, il a décrit son autorité de pénétrer sur un terrain privé comme étant une « zone grise ».
- Le règlement semble aussi clair en ce qu'un chien n'avait pas à être perçu comme vicieux ou une nuisance pour que l'agent de contrôle des animaux ordonne la destruction de l'animal. Nous avons compris qu'un chien peut être détruit s'il est trouvé en contravention du règlement, ce qui comprend l'errance. Toutefois, au cours de nos conversations avec l'agent de contrôle des animaux, il a aussi décrit ceci comme une « zone grise ».
- Nous avons aussi attiré l'attention de la MR sur plusieurs articles du règlement qui pouvait laisser croire qu'une révision du règlement serait indiquée.



En réponse à notre rapport, la MR a révisé le règlement de contrôle des animaux et apporté de nombreuses modifications afin de régler les problèmes qui avaient été soulevés. De plus, elle a révisé ses procédures en ce qui a trait à la manière de gérer une telle situation à l'avenir. La MR nous a fourni un exemplaire du nouveau règlement et nous a expliqué qu'elle croyait que le règlement répondait aux besoins et aux exigences de la municipalité.

Tout compte fait, la MR et notre Bureau étaient satisfaits par le dénouement de cette affaire. Nos plaignants avaient un enclos approprié pour leurs chiens, ainsi qu'une compréhension claire de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu du nouveau règlement amélioré.

Sommaire de cas

Ville de Brandon

La Ville démontre que son administration réagit aux suggestions d'un citoyen

Un particulier habitant une rue résidentielle tranquille de la ville de Brandon (la Ville) s'est plaint à notre Bureau d'une décision de prolonger sa rue afin de raccorder deux routes importantes. Il s'est plaint de l'augmentation de la circulation et du bruit, ainsi que du danger accru pour les résidents locaux, y compris les piétons. Ce particulier était d'avis que la Ville avait été moins que réceptive aux suggestions et aux propositions faites par les résidents locaux par le biais de correspondance et à des réunions publiques.

Nous avons fait la révision de chacune des propositions et de suggestions faites par les résidents locaux, avec l'administration municipale, et appris qu'en fait, elles avaient été examinées attentivement et, dans certains cas, acceptées. À titre d'exemple, la Ville avait installé un panneau d'arrêt trois sens supplémentaire et était à apporter des améliorations importantes pour les piétons et bicyclettes.

Dans d'autres cas, nous avons appris que les suggestions allaient au-delà de la compétence de la Ville, ou soulevaient des questions de responsabilité. En réponse aux inquiétudes reliées à la sécurité, notre Bureau a pris des renseignements auprès du Service de police de Brandon et appris que même s'il y avait eu une augmentation des infractions, ceci était principalement relié à une augmentation de l'application de la loi. Une analyse des statistiques d'accidents avant et après le prolongement de la rue n'a pas démontré que le problème de la sécurité avait augmenté.

Lors de discussions avec les administrateurs de la Ville, nous avons appris qu'ils avaient apprécié la manière responsable avec laquelle les résidents avaient fait leur recherche et soulevé leurs inquiétudes, et qu'ils comprenaient leur désir que la modification ait aussi peu d'impact que possible sur la vie des résidents locaux. La position de la Ville est que le prolongement de la rue était un effet nécessaire de la croissance urbaine et qu'elle a fait tous les efforts raisonnables pour y contribuer tout en gardant à l'esprit les intérêts et les inquiétudes du voisinage touché. Notre analyse n'a pas trouvé de base pour remettre cette évaluation en cause.

Même si initialement cette plainte semblait en être une d'« on ne peut se battre et gagner contre l'Hôtel de Ville », il est devenu apparent au cours de l'enquête que « se battre » n'était pas le terme approprié pour l'échange qui s'était produit entre les parties dans ce cas. Nous sommes d'avis que les résidents ont obtenu une mesure considérable de succès et que la Ville a pris leurs inquiétudes au sérieux. La Ville nous a assuré que non seulement elle continuait de se renseigner sur les questions soulevées par les plaignants et de les surveiller, mais que le personnel était ouvert à d'autres consultations avec le plaignant et les autres résidents.

Nous avons informé le plaignant que dans la mesure où il avait été engagé dans une « bataille » avec l'Hôtel de Ville, il avait peut-être déjà gagné. Il a accepté notre analyse.



Sommaire de cas

La municipalité rurale démontre de la considération pour la situation de la plaignante

Mme F possédait de la propriété à l'extérieur de la collectivité dans laquelle elle réside actuellement dans la MR de X. Elle a communiqué avec notre Bureau en janvier 2003 pour exprimer ses inquiétudes au sujet d'un Avis de violation émis contre elle en vertu du règlement sur « les propriétés inesthétiques » de la MR, qui exigeait qu'elle prenne des mesures pour remédier à la propriété considérée non sécuritaire. Mme F tentait d'obtenir un prolongement du délai pour se conformer à cet avis. Elle nous a informés qu'elle ne pouvait s'occuper de faire exécuter les réparations, vendre la propriété ou même déménager ses affaires parce qu'elle vivait dans une autre collectivité située à une certaine distance, qu'elle était âgée et avait récemment eu des problèmes de santé. Elle avait espéré avoir plus de temps pour traiter des exigences de l'avis.

Nos demandes de renseignements auprès de la MR ont été riches en enseignements ; cette MR n'avait jamais eu à traiter, avec notre Bureau auparavant donc ce cas était une possibilité d'éduquer la MR, sur le rôle de notre Bureau et sur la nature des renseignements dont nous avions besoin pour répondre à une telle plainte. Nous avons expliqué que nous n'étions pas là

à la défense de la plaignante pour obtenir une prolongation, mais nous voulions déterminer si la MR prendrait en considération la demande de Mme F pour un prolongement du délai.

Fait digne de remarque, on nous a informés que la plaignante avait reçu des prolongations l'année précédente pour se conformer à l'avis, et n'avait pas encore pris de mesures pour traiter de la question de la propriété. Étant donné la situation, la MR n'avait pas encore pris de mesures, telles que permis en vertu du règlement, en ce qui a trait à la propriété, et étant donné les circonstances expliquées par la plaignante, nous avons discuté avec la MR du caractère raisonnable d'accorder un autre prolongement. La MR a tenu compte de sa demande et lui a accordé du temps supplémentaire pour se conformer. La plaignante a indiqué qu'elle avait maintenant le temps de procéder à la vente prévue de la propriété, ce qui semble-t-il résoudrait les problèmes de toutes les parties concernées. Notre Bureau a félicité la MR pour avoir pris en considération les besoins particuliers de la propriétaire et pour avoir une approche raisonnable et patiente de ce problème.

Législation

L'objectif du Bureau est de promouvoir l'impartialité, l'équité et la responsabilité administrative au moyen d'enquêtes indépendantes et impartiales sur des plaintes et de vérifications de la conformité aux lois et règlements. La structure fondamentale du site coïncide avec les deux divisions fonctionnelles du Bureau de l'ombudsman :

- La Division de l'ombudsman qui, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, fait enquête sur des plaintes se rapportant à une action, une décision, une recommandation ou une omission d'ordre administratif déposées contre des ministères ou des organismes du gouvernement provincial, ou des administrations municipales.
- La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur des plaintes et vérifie la conformité aux lois, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Accès aux copies des lois ci-haut mentionnées se fait en visitant notre site Web www.ombudsman.mb.ca

